

SEGURIDAD SOCIAL

AÑO XIV

EPOCA III

NUM. 35-36

INSTITUTO MEXICANO DE INVESTIGACIONES
SOCIALES Y DEMOGRÁFICAS

SEPTIEMBRE-DICIEMBRE

1965

MEXICO, D. F.

PUBLICACIÓN BIMESTRAL DE LAS SECRETARÍAS
GENERALES DE LA C. I. S. S. Y DE LA A. I. S. S.
ORGANO DE DIFUSIÓN DEL CENTRO INTERAMERICANO
DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL

Conferencia Interamericana de Seguridad Social



**Centro Interamericano de
Estudios de Seguridad Social**

Este documento forma parte de la producción editorial de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Se permite su reproducción total o parcial, en copia digital o impresa; siempre y cuando se cite la fuente y se reconozca la autoría.

INDICE

	<i>Pág.</i>
ESTUDIOS:	
La Cooperación Internacional. La Comunidad Internacional y los Organismos Internacionales con especial referencia a los que se ocupan de Seguridad Social. <i>Amadeo Almada M.</i>	7
Nuevas orientaciones españolas en cuanto a la reparación de los accidentes del trabajo <i>Miguel Hernández Márquez.</i>	29
Las relaciones públicas y la información pública en la seguridad social <i>R. L. Swift.</i>	57
MONOGRAFÍAS NACIONALES AMERICANAS DE SEGURIDAD SOCIAL:	
El Salvador	93
LEGISLACION:	
Reforma a la Ley Mexicana del Seguro Social	109
NOTICIAS DE SEGURIDAD SOCIAL:	
Organización de los Estados Americanos. Segunda Conferencia Interamericana Extraordinaria	117
Décimo Aniversario de la Fundación del Instituto Nacional de Seguridad Social de Nicaragua	126
ORGANIZACION DE LOS ESTADOS AMERICANOS:	
II Reunión del Congreso de Trabajo y Previsión Social de Centroamérica	138
NOTICIARIO DE LA PREVENCION DE LOS RIESGOS PROFESIONALES:	
Asociación Internacional de la Seguridad Social:	
Grupo de Trabajo Mixto Médico-Social. Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	147
Reunión de Representantes de la Asociación Médica Mundial y de la Asociación Internacional de la Seguridad Social	149
Coloquios Internacionales sobre la Prevención de los Riesgos Profesionales	150
Desarrollo de los Coloquios	151
La A.I.S.S. auspicia actividades en la Prevención de los Riesgos Profesionales	163
Oficina Internacional del Trabajo:	
Seguridad e Higiene en los Trabajos Agrícolas	165
CENTRO INTERAMERICANO DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL:	
Programa de Cursos Interamericanos para el año de 1966	171

LAS RELACIONES PUBLICAS Y LA INFORMACION PUBLICA EN LA SEGURIDAD SOCIAL*

R. L. Swift

Administración de Seguridad Social de E. U.

DEFINICION

Las relaciones públicas —y más particularmente la información— pueden ser objeto de diversas definiciones. Estas dos expresiones tienen en común la palabra “público”, que puede definirse rápidamente en el sentido de que designa a toda persona que no pertenezca al organismo o a la organización considerada y que tampoco sea miembro (a pesar de que, para algunos, esta expresión comprendería buen número de personas asociadas a la organización o al organismo, e incluso su personal). Las relaciones públicas comprenden toda la gama de relaciones o contactos con el público, y la información pública engloba toda la gama de relaciones de carácter informativo. Se trata de dos vastos dominios que tienen por objeto satisfacer las necesidades fundamentales de la humanidad. Los dos términos “relaciones” e “información” no son idénticos. Las “relaciones”, que tienen generalmente un significado más amplio que la “información”, abarcan toda una serie de nociones: hechos, ideas, opiniones, mensajes, significado —incluso la influencia ejercida sistemáticamente sobre la acción.

Por el momento, no son necesarias definiciones más precisas o más generalmente admitidas.

FINES Y OBJETIVOS

La libertad de información es un derecho fundamental del hombre, y asimismo un fin esencial para los administradores de la seguridad social. Los representantes de los medios de acción publicitarios se sirven de la fórmula “el derecho que tiene el público a saber”, y los administradores de la seguridad social dicen, situándose desde su punto de vista, “la necesidad que tiene el público de saber”.

“La verdad”, según un artículo publicado en Italia sobre la seguridad social, “debe ser la meta final de las relaciones públicas... Esto es verdad en lo que se llama “seguridad social”, que es un inmenso dominio cultivado sólo parcialmente y donde abundan todavía estanques, bosques y colinas brumosas y lejanas, es decir, que presenta un espec-

* Estudio presentado a la Mesa Redonda sobre Las relaciones públicas en materia de Seguridad Social reunida con motivo de la XV Asamblea General de la Asociación Internacional de la Seguridad Social. Washington, 1964.

táculo susceptible de originar, a la vez que esperanzas muy fundadas, numerosos y peligrosos espejismos.”

Si bien que la verdad y la libertad de información son fines fundamentales, los administradores de la seguridad social tienen metas más precisas, orientadas hacia la seguridad social.

Hace algunos años, la Administración de la Seguridad Social de Estados Unidos publicó una descripción de sus objetivos que todavía conserva su valor y que comprende, respecto a la información pública, lo siguiente:

“Es necesario que los individuos conozcan sus derechos y sus obligaciones en el marco del programa. Es necesario que estén informados, antes de poder actuar, para hacer valer los derechos que les son reconocidos por el régimen, y para redimirse de sus obligaciones previstas por la ley. Además, la meta misma del programa exige que los interesados sepan de antemano cuáles son sus derechos, pues la seguridad no consiste solamente en cobrar el dinero cuando se tiene derecho al mismo, sino en darse cuenta anticipadamente de que la protección existe.”

Las siguientes descripciones conciernen a otros países e indican que estos objetivos son comunes a otros países:

Francia. “Todas las organizaciones que se interesan por desarrollar las capacidades del individuo y de la colectividad deben recordar siempre que pueden aumentar su eficacia a pasos agigantados, utilizando las técnicas de la información.”

Polonia. “...la información debe tener por finalidad enseñar al público a cumplir estos reglamentos, poniéndolos en su conocimiento en la medida de lo posible, y suscitando el respeto por la institución a la cual el público ha confiado el cumplimiento de tareas tan árduas.”

Guatemala. “Para mejor cumplir sus deberes, la administración de la seguridad social deberá granjearse la colaboración, la simpatía y el respeto de los cotizantes, de los beneficiarios y del público en general.”

En Alemania occidental, el párrafo 1324 del Código Federal de Seguros estipula la obligación del asegurador de informar y enseñar al asegurado.

Considerando los objetivos de la información pública como miembro del público, el ciudadano puede hacer preguntas sencillas que pueden ser objeto de respuestas diferentes. Entre las referentes a la segu-

ridad social se encuentran las siguientes: ¿Qué recibiré? ¿Qué se espera de mí? Tiene derecho a respuestas exactas, completas y fáciles de comprender.

En muchos países, este objetivo exige un estilo y una manera de ser que estimula a los apáticos, “suscita una curiosidad irresistible” y “hace lo que se sale de lo corriente” y, por lo tanto, constituye una parte del objetivo que se ha de alcanzar.

CARACTER PUBLICO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

La seguridad social en sí es, por supuesto, otra necesidad fundamental de la humanidad de considerable importancia. La necesidad de seguridad y el interés que se confiere a la seguridad social son aspectos personales y públicos al mismo tiempo: personales porque acuden en ayuda de los individuos, y públicos porque se aplican a importantes categorías y, a veces, al conjunto de la población. En numerosos países, la seguridad social es un destacado elemento de la economía nacional y en consecuencia cada uno de los millones de habitantes se interesa por ella personalmente. Además, como lo indica una publicación periódica austriaca: “Dado que se trata de que el ciudadano no se encuentre a la merced de un organismo público, sino de que cuente con una institución creada para servirle, es necesario que esté debidamente informado.”

MEDIOS Y RECURSOS

Los administradores de la seguridad social tienen a su disposición medios y recursos eficaces, con el fin de informar al público. Al decir esto no se exagera la eficacia de los métodos de la información pública, pues existen numerosos obstáculos en las vías de comunicaciones. Se conocen mejor las dificultades que tienen dos personas para entenderse entre sí que lo que se ha descrito como “los obstáculos de indudable gravedad que entorpecen la fluidez de las comunicaciones oficiales”. Además, se comprueban considerables diferencias entre los países, en cuanto a la eficacia de los sistemas de comunicación con las masas. Lee- mos esta opinión procedente del Vietnam: “Precisamente en los países donde mayor es la pobreza y el analfabetismo es donde más se experimenta la falta de información”. Asimismo, “si es difícil y arriesgado tratar de transponer los métodos de desarrollo económico, más arriesgado es, al parecer, proceder a esta transposición en el dominio más complejo de la información que afecta la política, la psicología y la cultura. Independientemente de los problemas psicológicos de comunicaciones, y de la falta de sistemas eficaces de comunicaciones en bastantes países, los medios y los recursos existen en todas partes, en alguna

forma y medida. Estos medios y estos recursos —a los fines de una discusión general— pueden dividirse simplemente en cuatro partes relacionadas entre sí:

En primer lugar, se encuentran los temas y mensajes que las instituciones de la seguridad social tratan de comunicar, es decir, lo que la población necesita y desea conocer. *En segundo lugar* están las categorías profesionales y otros grupos de intereses relacionados con la seguridad social y las organizaciones e instituciones a que pertenecen que sirven a sus intereses. *En tercer lugar*, se encuentran los principales medios de comunicación con las masas y los contactos personales, por los cuales se transmite la información. *En cuarto lugar*, por último, existen los recursos administrativos de las instituciones de la seguridad social para comunicar a los individuos y a los grupos los temas y mensajes por los diversos medios de acción. Si se quiere abordar de manera metódica el problema de la información pública —ya sea en su conjunto o desde el punto de vista de actividades muy precisas y detalladas— es necesario tener en cuenta cada uno de estos cuatro elementos.

TEMAS Y MENSAJES

Ninguna parte de un programa de información pública en materia de seguridad es de importancia tan capital como los temas y mensajes que la institución de seguridad considera que el público necesita o desea conocer. Antes de precipitarse a informar al público, es necesario que el administrador de la seguridad social analice su programa y el funcionamiento de éste en función del interés y de las preocupaciones del público. Existen literalmente cientos de temas posibles, pero, a los fines de análisis, se les puede clasificar en un número de grupos relativamente restringido.

Una categoría de temas y de mensajes se refiere a los principios de los programas de seguridad social. A título de ejemplo, se puede citar el principio contributivo en muchos programas de seguro social, y el principio que establece una relación entre el importe de las prestaciones y las ganancias anteriores de los trabajadores. El comprender los principios es, a menudo, indispensable para comprender los detalles —ya que los detalles tienen su razón de ser—, pero la comprensión de los principios, aunque sea de una manera general, no deja de presentar dificultades. No obstante, las actividades de información pública tienen por objeto inevitablemente explicar los principios fundamentales en que se basa el régimen de seguridad social considerado.

Otra categoría de temas y de mensajes se halla en relación con las

disposiciones del régimen y, a menudo, con las de la legislación. Como ejemplo se pueden citar los tipos de prestaciones, los importes de las mismas, las categorías profesionales cubiertas. “No es posible”, dice un escritor austriaco, “que los ciudadanos ordinarios comprendan la redacción sumamente complicada de los textos legislativos, a menos que sean expertos en materia de derecho”. En un resumen sobre las relaciones públicas de seguridad social en Guatemala se mencionan “las diferentes disposiciones que, por su número y dispersión, no son fácilmente accesibles a los interesados”. Para el personal de las relaciones públicas o de la información pública, una de las mayores preocupaciones es interpretar y explicar las disposiciones complejas y técnicas de la legislación relativa a la seguridad social, de manera fácil de comprender.

Otra categoría de temas y mensajes está constituida por los procedimientos mediante los cuales realiza su programa la institución de seguridad social. Esta categoría de mensajes comprende numerosas variedades, pues en este sector es donde las actividades de información pública contribuyen más a asegurar la eficacia y la eficiencia de la administración. El ciudadano puede preguntar ¿qué se espera de mí? —y la institución de seguridad social tendrá que decirselo— o puede no hacer esa pregunta, en cuyo caso, la institución habrá de estimular su colaboración y su participación.

Un importante volumen de estos temas emana de las operaciones de la seguridad social: inscripción de los trabajadores y de los empleadores, clasificación de los estallidos de ganancias y del pago de las cotizaciones, curso que debe darse a las solicitudes, pago constante de las prestaciones y, cuando está previsto, organización de servicios médicos. Una publicación periódica francesa menciona “la utilización de todos los medios apropiados para mejorar el estado de los documentos presentados con miras al pago”. Las variaciones sobre este tema comprenden la información relativa a los resultados de la inacción o de una acción mal llevada por los participantes. Un ejemplo de inacción lo constituyen los casos notificados por la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos, en donde algunos beneficiarios no han cobrado una parte de sus prestaciones, por haberlas solicitado demasiado tarde.

En buen número de países se cuenta con las actividades de información pública —ya sea solas o bien asociadas con otras actividades de aplicación— para lograr que se respete la ley, por ejemplo, que los empleadores paguen sus cotizaciones y comuniquen las ganancias de su personal. En cuanto a las actividades inadecuadas, e incluso quizás ilegales, la Federación Suiza “ha estimado necesario poner en guardia a sus asegurados contra los abusos de los medicamentos”. Sobre el mis-

mo particular, una publicación periódica de una caja mutua belga dice: "Se puede conseguir, en gran medida, la eliminación de los abusos y la racionalización de los gastos correspondientes a los medicamentos, merced a un programa de información sistemática y constante, y procediendo a la educación de los médicos y de los farmacéuticos". De una manera general, las actividades de información pública constituyen un apoyo indispensable de otras actividades del régimen.

Otra variedad de mensajes con relación a la manera de funcionar la institución de seguridad social es fundamental; algunos aducen que es el mensaje esencial que se deberá exponer de manera completa y precisa. Se trata de la ubicación y de los servicios de oficinas de la seguridad social sobre todo de las oficinas locales, de la institución que se halla al servicio del público. Si el ciudadano sabe simplemente a dónde debe dirigirse para encontrar informaciones y servicios en materia de seguridad social, la institución de seguridad social habrá hecho considerable progreso en su programa de relaciones públicas y de información pública. Pero lo cierto es que el público, a menudo, no sabe con certeza o no entiende bien este punto.

Una tercera categoría de temas y mensajes se refiere a los resultados del funcionamiento del régimen y de las operaciones administrativas. En Polonia, un artículo en un periódico de seguridad social señala la necesidad de comprender "el volumen de trabajo y de actividad que implica la concesión, el cálculo y el pago de las prestaciones del seguro". En Guatemala, "la información pública constituye un instrumento indispensable para que la Administración de Seguridad Social pueda inspirar a los cotizantes y a los beneficiarios la confianza en su organización, su integridad y su deseo de prestar los mejores y más eficaces servicios". Por su parte, un autor austriaco subraya que "la importancia de los seguros sociales en una sociedad moderna y en un gobierno que se interesan por el progreso social es cada vez más considerable". El público necesita que se le informe sobre los resultados del régimen, tales como el número de beneficiarios, el importe total de las prestaciones pagadas y otras realizaciones.

Teniendo en cuenta la rápida evolución de la seguridad social en los países del mundo, un importante aspecto de los temas y mensajes relativos a la seguridad social es precisamente esta evolución constante. Las leyes son modificadas; las condiciones cambian. Por ejemplo, en los Estados Unidos, la ley sobre la seguridad social ha sido enmendada siete veces en el curso de los 14 últimos años —casi cada dos años. He aquí un hecho elocuente de las relaciones públicas y de la información pública en materia de seguridad social. Tanto si la ley sobre seguridad social es reciente como si es modificada, se imponen esfuerzos intensivos de publicidad.

También es posible clasificar los temas y mensajes, según que sean permanentes o de larga duración, recurrentes o temporales. Los temas de larga duración se refieren con frecuencia a principios y a disposiciones fundamentales; los temas recurrentes se refieren a las actividades periódicas tales como el pago, cada año o cada trimestre, de las cotizaciones, o a actividades estacionales, tales como el momento en que los jóvenes dejan la escuela para comenzar su vida activa y participar por primera vez en el régimen de seguridad social. Los temas temporales se refieren con gran frecuencia a las fechas fijadas por nuevas leyes, antes de los cuales los interesados tienen que hacer determinados trámites. Por ejemplo la legislación de los Estados Unidos prevé aumentos periódicos de las tasas de las cotizaciones, respecto a los cuales es necesario informar tanto a los trabajadores como a los empleadores.

Otro aspecto de los temas y mensajes es descubrir las críticas y las interpretaciones erróneas. Los administradores de la seguridad social se preocupan "de las concepciones erróneas del papel que juega la institución de la seguridad social en la economía de la nación y en la sociedad misma" (Polonia); "de la falta de sentido de responsabilidad y de la ignorancia de este pequeño grupo del público que está, por principio, en contra de nuestros esfuerzos" (Austria); "de las generalizaciones críticas", según las cuales, la institución de la seguridad social "de una manera general resuelve los casos con negligencia o con demora"; "de las críticas que provienen de un conocimiento insuficiente de las disposiciones legislativas en materia de seguros sociales". Los informes y la información públicos deberían dedicar mucho tiempo y atención a estos problemas. No obstante, el autor austriaco escribe: "Las actividades de información pública no deberían mantenerse, en absoluto, a la defensiva, sino pasar a la ofensiva... tornar la iniciativa".

Por último, conviene señalar brevemente, en relación con estos temas y mensajes, que el método que permite presentarlos con mejor resultado estriba en darles la forma de relato que despierte un interés humano, o bien de descripciones de casos. Las historias verídicas se refieren a personas reales y sus relaciones con la seguridad social constituyen los temas o mensajes más reales. Las instituciones de seguridad social deberían mantener el principio del carácter confidencial de lo que las concierne —se trata de proteger la intimidad de las personas— pero muchas son las personas dispuestas a renunciar a esta intimidad en interés del servicio público. La seguridad social no se compone sólo de principios, de procedimientos de funcionamiento, de disposiciones legislativas y de estadísticas relativas del régimen, sino también de *personas* afectadas por el régimen. Insistir en ello, no significa solamente el corazón mismo de la seguridad social, sino también la técnica más eficaz de información pública, ya que las personas pueden reconocerse en otras personas.

AGRUPACIONES

El segundo elemento principal, cuando se examina y organiza un programa de información pública en materia de seguridad social se deriva del adjetivo "pública" en las expresiones "información pública" y "relaciones públicas". El público no es una masa indivisa, sino que se compone de gran número de millones de individuos. Ahora bien, estos millones de individuos no viven ni trabajan completamente solos, sino dentro de un ámbito social, en agrupaciones muy diversas. Año tras año, las administraciones de la seguridad social se dirigen, por entrevistas y cartas, a millones de personas, pero en materia de información pública, las administraciones adaptan sus actividades a las agrupaciones a que pertenecen las personas.

Se necesitaría mucho tiempo para enumerar todas las agrupaciones, en las cuales, las instituciones de seguridad social tienen que informar de manera constante o de vez en cuando. Ciertas instituciones pueden ocuparse de agrupaciones muy especializadas; otras pueden estar al servicio de toda la población del país. Sin embargo, algunas generalizaciones y varios ejemplos pueden dar una idea de este aspecto de la información pública sobre seguridad social.

Es evidente que se puede clasificar a los individuos según su función como participantes del régimen de seguridad social. En primer lugar están los trabajadores o cotizantes. Estos pueden participar de manera continua, o ser jóvenes y de reciente afiliación al régimen, o bien se puede tratar de nuevos participantes, a causa de haberse extendido el campo de aplicación del régimen de seguridad social. A título de cotizantes, se encuentran también los empleadores. En segundo lugar están los que solicitan las prestaciones y servicios ya en curso. Cada una de estas categorías de participantes tiene necesidad de ciertos conocimientos y a menudo de medidas que la afectan expresamente para poder cumplir sus obligaciones y ejercer sus derechos.

Es importante establecer distinciones entre los grupos profesionales. Las disposiciones de la legislación en materia de seguridad social, así como los reglamentos administrativos, pueden variar según que se trate de personas que ejercen sus actividades en el comercio y la industria, en la agricultura, en empresas donde son su propio empleador, en profesiones liberales, en los hogares, en organizaciones sin fines lucrativos y en servicios gubernamentales. No sólo pueden ser diferentes los mensajes para esas diversas agrupaciones profesionales, sino que el medio social y la cultura de los distintos grupos influyen también en la manera de enfocar la información pública.

La edad también presenta importancia en los regímenes de seguridad social, en lo que atañe a las agrupaciones de personas. Esto es evi-

dente cuando se trata del seguro de vejez. Desde otros puntos de vista, el factor de la edad puede interpretarse de manera más útil en función en los intereses que varían en el curso del "ciclo de la vida". Una persona joven y soltera, que comienza su carrera como trabajador, se interesa desde cierto punto de vista por la seguridad social; un matrimonio joven con niños de corta edad tiene otros intereses; por último, una persona de mediana edad cuyos hijos son adultos y que se aproxima a la edad de retiro tiene también otros intereses.

Existe otra subdivisión natural de la población que depende de la geografía —no sólo basándose en los numerosos y diferentes países, sino también en la totalidad de las zonas geográficas características de los diversos países. El departamento de relaciones públicas de la Administración de la Seguridad Social de Guatemala reconoce que una de sus tareas es "determinar, estudiar, analizar y evaluar las zonas de población que, a causa de los problemas que se plantean o de circunstancias particulares, intervienen directa o indirectamente en el funcionamiento de la Administración de la Seguridad Social". Si el régimen de la seguridad social se aplica a toda o casi toda la población el programa de información pública deberá adaptarse entonces necesariamente a cada una de las diferentes zonas. Cuando el régimen de seguridad social se aplica a grupos profesionales y/o a zonas de carácter limitado, las actividades de información pública se hacen más limitadas, pero tienen que concentrarse necesariamente en las zonas apropiadas.

En aquellas actividades cuyo objetivo es la información pública o la comunicación con el público, el idioma plantea serios problemas: en los Estados Unidos, si bien casi toda la población es de lengua inglesa, la Administración de la Seguridad Social de ese país ejerce ciertas actividades de información pública para más de 20 grupos que hablan otros idiomas. En otros países, la adaptación del programa de información pública sobre seguridad social a las diversas lenguas puede ser más compleja todavía. A no ser que se empleen todas las lenguas principales, muchas personas pueden "escapar a la acción de los medios de información", lo que, según se informa, constituye una dificultad en lo que se refiere a los indios de los Andes en América del Sur.

Las consideraciones relativas a las lenguas conducen a tener que enfrentarse con el grave problema del analfabetismo y de los niveles de instrucción. Se estima que para el conjunto de los países del mundo, el 40 por ciento de las personas de uno y otro sexo de más de 15 años son analfabetas. Es indudable que, independientemente de otras categorías de las cuales dependen estos miembros, esta enorme masa muda de las poblaciones del mundo, cuyas necesidades son mayores, debe ser tratada con compasión, basándose en esta última definición: la dificultad de comunicar con ella.

Numerosos países —y organismos internacionales tales como las Naciones Unidas y la U.N.E.S.C.O.— desarrollan actividades con miras a eliminar el analfabetismo. Las instituciones de seguridad social pueden participar justificadamente en estos esfuerzos, dado que el analfabetismo constituye un obstáculo mayor cuando se ha de informar a los individuos sobre la forma de desempeñar una función en los regímenes de seguridad social. La Administración de la Seguridad Social de los EE. UU., por ejemplo, ha publicado impresos especiales sobre la seguridad social para los programas para combatir el analfabetismo que, recientemente, han adquirido gran extensión en dicho país.

La clasificación de las agrupaciones que revisten importancia en cuanto a los programas de información pública sobre seguridad social podría extenderse en buen número de direcciones. En pocas palabras, algunas de estas agrupaciones: las mujeres, que en los EE. UU. representan poco más o menos la mitad de la población asegurada y constituyen, asimismo, el elemento de la población respecto al cual el seguro en favor de los sobrevivientes presenta mayor interés; la profesión médica, que tiene una función activa en los programas de invalidez y de readaptación, así como en los servicios médicos de carácter más general; por último, los alumnos de las escuelas y las universidades.

ORGANIZACIONES

La adaptación de la información en materia de seguridad social a todas estas agrupaciones con intereses especiales sólo constituye una parte de este método de información pública. La segunda parte consiste en organizar y realizar actividades y proyectos de información pública en colaboración con las organizaciones y las instituciones que se ocupan de estas agrupaciones especiales. Con frecuencia, la institución de seguridad social es la que toma la iniciativa de estos esfuerzos de colaboración; otras veces, funcionarios de estas organizaciones e instituciones son los que piden ayuda a la institución de seguridad social en los servicios que prestan a sus miembros. Un observador británico de las relaciones públicas de los EE. UU. advirtió hace algunos años que: “La administración moderna se inmovilizaría si el gobierno no estuviera constantemente en condiciones de dirigirse a la población considerada como individuos, y esto dentro de las diferentes agrupaciones a las cuales pertenecen, o por intermedio de estas agrupaciones”.

El gran maestro y apóstol de la institución, Frank Laubach, a adoptado como lema “que cada uno introduzca a una persona”. Las actividades de información pública, en colaboración con otras organizaciones e instituciones, han recurrido con frecuencia a este “proceso de comunicación en dos etapas”. En este proceso, al reconocer que es difícil

directa y eficazmente alcanzar a buen número de personas, la institución de seguridad social se dedica a informar a funcionarios-clave, es decir los que tienen cierta influencia personal, que, a su vez, pueden informar a las personas que les piden consejo. En una publicación periódica francesa, un artículo habla de que “cierto número de personas deberían ser informadas respecto a determinados problemas, a saber, aquéllas que por su profesión, sus actividades sociales y la influencia del medio en que viven pueden prestar ayuda a la institución de seguridad social”.

Numerosos son los ejemplos de programas de información pública que se ejecutan por intermedio de organizaciones e instituciones diversas. La Administración de Seguridad Social de los Estados Unidos ha conocido un éxito considerable, granjeándose el concurso de los empresarios de pompas fúnebres para iniciar las solicitudes de prestaciones del seguro en favor de los sobrevivientes. Los hombres de leyes y los contables son informados por intermedio de sus organizaciones, con el fin de que puedan ayudar a sus clientes, cuando se trata de cuestiones de seguridad social. Los directores del personal de las empresas y los funcionarios de los sindicatos proporcionan informaciones y servicios con respecto a los regímenes de seguridad social. Las organizaciones de agricultura han resultado un medio eficaz para informar a toda la población agrícola. Las diversas organizaciones de las profesiones médicas han enviado informaciones a sus miembros, recurriendo a diversos medios de acción, con respecto a la administración de la seguridad social o la incapacidad para el trabajo. Las organizaciones femeninas han desarrollado gran actividad procediendo a estudios sobre la seguridad social.

Las técnicas de la colaboración con las organizaciones y las instituciones son numerosas: distribución de publicaciones; artículos en la prensa de la organización interesada; descripciones hechas por funcionarios de la seguridad social en el curso de sus reuniones; objetos expuestos en sus conferencias o convenciones; por último, envío directos por correo, con arreglo a la lista de sus nombres. En un artículo de una publicación austriaca se señala también la importancia que reviste “el organizar visitas a las oficinas por funcionarios de las organizaciones de empleadores, de representantes de los trabajadores, y de los portavoces de las agrupaciones de beneficiarios”. Con frecuencia, las técnicas que deben emplearse para alcanzar un fin determinado se acuerdan entre la sede de la organización y la institución de seguridad social, para ponerse en práctica luego por intermedio de los organismos regionales y locales de una y otra parte.

GRADO DE COMPRENSION POR EL PUBLICO

La información ejerce su acción en dos direcciones —partiendo de la institución de seguridad social y partiendo del público hacia esta institución. El programa de información pública debe establecerse cuidadosamente, mediante evaluaciones sistemáticas y regulares del grado de comprensión por el público, y de las lagunas existentes en esta comprensión: lo que saben los individuos, lo que no saben, y lo que saben erróneamente. Se trata de un aspecto distinto de la adaptación del programa de información pública a las necesidades y a los intereses del público. No obstante, lo que el público sabe, no es lo único que debe preocuparnos. Existen otros dos aspectos afines de las reacciones del público que influyen en la conducta y la eficacia de las actividades de información pública y, a veces, incluso las dominan completamente. Estos otros dos aspectos son las actitudes y acciones o el comportamiento. Por ejemplo, lo que los individuos *saben* sobre las prestaciones de seguridad social puede ser evaluado cuantitativamente. Se trata de un hecho de orden diferente de lo que prefieren o no en estas prestaciones —de sus actitudes. Por otra parte, lo que los individuos hacen respecto de sus prestaciones de seguridad social— por ejemplo, en qué medida solicitan sus prestaciones en el momento oportuno, lo que hacen para llegar a lograr prestaciones más considerables —es un hecho de orden diferente ya sea de lo que sabe el público, o bien de sus actitudes. Una de las funciones expresas del Departamento de Relaciones Públicas de la Administración de la Seguridad Social de Guatemala es “estudiar, analizar y evaluar las opiniones y las reacciones del público frente a estos principios, objetivos y fines de la institución, sobre la base de procedimientos técnicos susceptibles de permitir que este público adquiera un profundo conocimiento de la realidad existente”. Procediendo a investigaciones relativas a las reacciones del público, es importante que la institución de seguridad social establezca una distinción entre estos tres aspectos: conocimiento, actitudes y comportamiento.

Las instituciones de seguridad social disponen de numerosas fuentes de información en cuanto al nivel de conocimientos y de actitudes, así como del comportamiento del público. En un artículo publicado en un periódico francés, se consigna esta conclusión: “es indispensable, por lo tanto, encontrar los medios para medir o evaluar, de manera que se pueda juzgar, la superioridad de un sistema frente a otro”. Entre los métodos utilizados por la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos, se pueden citar los siguientes:

1. Teniendo en cuenta que las oficinas locales de la seguridad social, que son más de 600, tienen cada año millones de contactos con el público, pueden preparar informes con respecto a sus observaciones relati-

vas a los conocimientos, actitudes y comportamiento del público. Estos informes pueden tener como base determinadas preguntas formuladas por la sede central, o se pueden exponer de manera independiente de las situaciones locales significativas.

2. El público envía millones de cartas, muchas de las cuales son dignas de tenerse en cuenta y de analizarse, con el fin de evaluar la comprensión, las actitudes y el comportamiento del público.

3. Muchos análisis de gestión y estudios de dificultades operativas comprenden evaluaciones de la comprensión, actitudes y comportamiento del público, ya que para resolver estas dificultades se necesitan una mejor comprensión y colaboración de parte del público.

4. Se recogen recortes de periódicos y se analizan para darse una idea de lo que lee el público con respecto a la seguridad social y de las opiniones que se publican en artículos de fondo y en cartas dirigidas a los periódicos.

5. Se han realizado encuestas experimentales sobre el grado de comprensión del público —con entrevistas directas con grupos seleccionados de la población— a cargo de la sede central, así como en las colectividades locales por las oficinas de distrito interesadas.

6. Ciertos sondeos comerciales de la opinión pública y ciertos trabajos de investigación de las universidades han proporcionado útiles informaciones sobre la comprensión y las actitudes del público.

Si bien es cierto que ninguno de estos métodos ha sido aplicado tan completamente o sobre una base tan científica como hubiera sido deseable, han proporcionado indicios sobre lo que el público necesita saber y lo que desea conocer, con el fin de organizar un programa de informaciones públicas.

A pesar del valor de los trabajos de investigación y de las encuestas, existen muchas situaciones en que esta organización puede basarse en impresiones e hipótesis. Cuando un programa de seguridad social es reciente, o cuando se introducen en éste importantes modificaciones, es de presumir que la falta de comprensión sea considerable y general. Por otra parte, la institución de seguridad social puede no necesitar evaluar exactamente el porcentaje de personas que no comprenden. Incluso un porcentaje poco elevado de personas que no comprenden un hecho determinado en materia de seguridad social representa en general un buen número de millones de individuos. Estos millones mal informados plantean a la vez un problema operativo y administrativo, y representan un auditorio apropiado para las actividades de información pública.

Tanto antes como después de toda evaluación del grado de comprensión del público, es necesario determinar los niveles que se pueden

considerar como satisfactorios. Estas determinaciones afectan tanto al contenido de los estudios y de las encuestas como las interpretaciones de sus conclusiones. Por este motivo, la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos ha tratado de definir lo que es necesario que la población sepa sobre la seguridad social. A este respecto, es difícil generalizar, porque lo que hace falta que la población sepa varía considerablemente según los individuos, y para los individuos en las diversas etapas o según las diversas circunstancias de su vida. Por ejemplo, cierto número de estudios separados han revelado a la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos que aproximadamente las tres cuartas partes de la población saben que el régimen de seguridad social paga prestaciones de vejez; la mitad, aproximadamente, sabe que paga prestaciones del seguro en favor de los sobrevivientes, y no más de un tercio no tiene conocimiento de las prestaciones de seguro de invalidez. Si se comparan estos resultados a estudios relativos a otras instituciones, no significan necesariamente que el grado de comprensión del público sea inferior a lo que se pudiera esperar. Sin embargo, estos estudios han sido útiles para preparar los temas y los mensajes que merecen énfasis.

La falta de comprensión no sólo es una preocupación diaria de la Administración, sino también un problema, si queremos alcanzar los objetivos fundamentales de los regímenes de seguridad social. Después de estudiar el nivel de conocimientos relativos a los hechos de la seguridad social en los Estados Unidos, un sociólogo ha observado que "la ignorancia de las principales prestaciones de la seguridad social puede tener repercusiones destructivas más considerables sobre la estabilidad social que el desconocimiento de otras actividades gubernamentales, dado que este régimen ha sido creado para remediar directamente las causas de inseguridad de las masas".

Las evaluaciones de la comprensión por el público no pueden limitarse simplemente a estimar el grado de la misma: la siguiente pregunta que hay que hacerse es "¿por qué?". Las instituciones de seguridad social tienen que buscar las razones de que la población desconozca lo que necesita saber, o por qué no ha sido informada de manera efectiva por los medios de información pública. Esta preocupación lleva a las instituciones de seguridad social a abordar todos los aspectos de los problemas de comunicaciones en la sociedad. Un artículo publicado en un periódico francés señala que un importante número de asegurados "pertenecen a un nivel cultural bastante bajo en que se descubre una indiferencia tradicional frente a los problemas de legislación social". La apatía del público para con la seguridad social ha sido señalada a menudo, incluso cuando el público ha aceptado y apoyado los programas de seguridad social de manera insistente. Las instituciones de se-

guridad social continuarán enfrentándose con este problema, que consiste en comprender mejor al público, con el fin de atraer su atención y su interés y estimularle a participar de manera efectiva en los regímenes de seguridad social.

COMUNICACIONES

Como consecuencia de nuestro examen de los temas y mensajes relativos a la seguridad social y las agrupaciones y organizaciones que representan intereses, el tercer elemento en las relaciones y la información públicas consiste en los medios de comunicación con las masas y los contactos de una persona con otra, por los cuales se transmiten datos al público. Antes de examinar por separado cada uno de estos medios de comunicación, se imponen algunas consideraciones generales.

En primer lugar, los sistemas de comunicaciones varían considerablemente según el país. Esta diversidad se aplica igualmente a la cantidad de medios de acción de que disponen las instituciones de seguridad social. En general, los países en vías de desarrollo poseen sistemas de comunicación menos perfeccionados. En Africa y en Asia, pocos son los países que posean las normas mínimas de medios de comunicación fijadas por la U.N.E.S.C.O.: por 100 habitantes, diez ejemplares de un diario, cinco aparatos de radio, dos aparatos de televisión y dos asientos en el cine. América del Sur, Asia y Africa poseen solamente 15 por ciento de los periódicos del mundo entero y solamente el 11 por ciento de las instalaciones de radio. Este estado de cosas se reconoce como parte de los programas de desarrollo económico y social por los cuales se interesan directamente las instituciones de seguridad social. A falta de medios de acción sobre las masas en esos países, como en los Estados Unidos donde elementos de la población de ciertas regiones carecen de ellos, es necesario definir y desarrollar otros medios de comunicaciones.

En segundo lugar, los medios de comunicaciones considerados aisladamente o en su conjunto constituyen una parte de la "revolución de las comunicaciones" —revolución que se deriva del progreso científico y de la evolución tecnológica. Tanto en los países desarrollados como en los que se hallan en vías de desarrollo, las instituciones de seguridad social se ven obligadas a mantenerse al nivel de esta rápida evolución, de satisfacer las necesidades de medios de acción y de proporcionar el material necesario.

En tercer lugar, cualesquiera que sean los medios de comunicaciones disponibles, es necesario recurrir a todos los más principales, ya que cada uno alcanzará e informará vastos sectores de la población.

En los Estados Unidos existe una industria de las comunicaciones

con la masa que está muy desarrollada y el programa de información pública de la Administración de la Seguridad Social está organizado de manera que se utilicen lo más eficazmente posible nueve o diez de los principales medios. Dado que cada uno de estos medios alcanza vastos e importantes sectores de la población, la Administración de la Seguridad Social se esfuerza en utilizarlos todos, de manera equilibrada, sin tomar unos de ellos como medio de acción esencial. Estos medios son: los folletos impresos por el gobierno y por casas editoriales particulares; los periódicos; las revistas; las charlas ante grupos; la radiodifusión; la televisión; el cinema; los carteles y los objetos de exposición. En los Estados Unidos, casi todas las industrias de las comunicaciones con la masa son empresas privadas. La Administración de la Seguridad Social no paga los medios utilizados por sus servicios, aunque paga los elementos que produce para alimentarlos. Por regla general, los medios en cuestión proporcionan el tiempo y los locales en su calidad de servicios públicos.

Normalmente, la definición de los medios de acción debería abarcar también la "vía postal directa", es decir el recurso al servicio de correos para distribuir cartas, avisos y documentos análogos en grandes cantidades para agrupaciones determinadas. Todo el sector del intercambio de cartas y de formularios entre el público y la institución representa uno de los principales medios de comunicación.

COMUNICACIONES DE UNA PERSONA A OTRA

Antes de examinar los principales medios de comunicaciones con las masas, es indispensable dar prioridad a las comunicaciones de una persona a otra. Los contactos personales de la institución de la seguridad social con el público —por entrevistas o conversaciones, por cartas y por teléfono— representan las actividades más importantes en materia de información pública y de relación con el público. Las comunicaciones con la masa son un método eficaz y económico para facilitar informaciones generales a gran número de personas; en efecto, proporcionan una base de comprensión que hace los contactos personales más eficaces. Pero hay muchas ocasiones en la vida de cada individuo en que tiene necesidad de obtener informaciones y servicios con respecto a su propio problema personal. Si bien es cierto que esos contactos personales presentan numerosas dificultades, las demás actividades de relaciones públicas son de poca importancia si estos contactos directos y personales no se realizan de manera conveniente. Los administradores de la seguridad social conceden en consecuencia, mucha importancia, y dedican mucha más atención a la calidad de estos servicios personales.

No es fácil establecer buenas relaciones con el público en todas las

operaciones cotidianas. Otros objetivos administrativos, tales como las economías o la comodidad administrativa, limitan a veces las relaciones con el público y la comprensión de éste. En un artículo publicado en un periódico italiano se hace observar que la manera "según la cual se lleva a cabo este servicio... hace que el solicitante tenga la impresión de ser un insecto asistido, o bien una persona que tiene una cara, un nombre, una pena y una esperanza". Se señala también en este artículo que "las instituciones del seguro social no deben limitarse a la legalidad, sino que deben buscar la justicia... animadas por un entusiasmo personal y no confinarse a una práctica burocrática fría y distante". En un artículo publicado en Francia, donde se trata de los contactos personales directos con el público, se dice que los individuos desean ser servidos rápidamente y con regularidad, ser informados exactamente de sus derechos y encontrar en la institución de seguridad social comprensión, cortesía y claridad. Uno de los objetivos de la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos es "tratar a toda persona que se presente en una oficina de distrito de la seguridad social o que reciba una carta u otra comunicación de un servicio cualquiera de la institución, como digna de respeto y con derecho a un servicio cortés, amistoso y útil".

No es posible dentro del marco del presente documento discutir inmediatamente y con muchos detalles los problemas que plantean estos contactos directos y personales y su solución. Estos contactos son una parte de casi cada operación, de cada tarea y cada servicio que realiza una institución de seguridad social. Además, todo miembro del personal tiene que desempeñar una función y, por lo tanto, la responsabilidad no puede cargarse a un solo elemento. Existen, sin embargo, algunos dominios generales en que las relaciones públicas y la información pública se ponen de relieve.

Se procede a contactos personales dentro de la oficina de la seguridad social y fuera de ella —en entrevistas y conversaciones con los miembros del personal de la institución de todas las categorías, desde el alto funcionario hasta el amanuense menos pagado. Muchas oficinas atribuyen gran importancia a los primeros en recibir a los interesados y hablarles, a saber, los recepcionistas. Estas entrevistas van desde la solicitud de información más simple y más corriente hasta las situaciones muy complejas en que el solicitante o el beneficiario tiene que formular una queja. Estos contactos pueden no siempre ser útiles, pero pueden ser nefastos cuando se da una información errónea, cuando resulta de ella un error fortuito o cuando el empleado no está en condiciones de realizar su labor por causa de una insuficiente formación, o de fatiga o tensión. Las instituciones de seguridad social se preocupan también de la disposición de la oficina, de su aspecto atractivo, de la

colocación de las mesas de trabajo, para garantizar a la entrevista un carácter íntimo si es necesario.

La institución de la seguridad social realiza una gran parte de su trabajo por correspondencia, utilizando formularios y cartas-modelo y escribiendo cartas. He aquí un aspecto necesario de las relaciones administrativas con el público, pero que en realidad da una impresión con respecto a la institución; los objetivos de la información pública pueden no alcanzarse, sin embargo, cuando esta correspondencia es incompleta, inexacta, difícil de comprender o retrasada. Desde hace numerosos años, la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos ha asignado a su oficina de información la tarea de mejorar toda esta correspondencia con el público, para mejor hacer resaltar la función que deben desempeñar las relaciones con el público y la información pública.

MEDIOS DE ACCION

Consideremos ahora cada uno de estos medios de acción, para determinar el lugar que ocupa en el conjunto del programa, qué proporción de los recursos disponibles recibe, cuáles son las características especiales que parecen haber sido atribuidas a la estructura de una sociedad particular, y cuáles son las de índole general.

En la sede del régimen de los Estados Unidos, de los nueve especialistas de la información pública que trabajan a pleno tiempo utilizando los medios de comunicación con la masa, cinco se ocupan de publicaciones de seguridad social y de periódicos y revistas. Los otros tres son un especialista de cinematografía, un especialista en radiodifusión y otro en objetos de exposición y otras demostraciones visuales.

Este reparto del personal da una idea de la importancia que se confiere a los diferentes medios de acción. Para mejor hacer comprender el volumen y la índole de actividades relativas a cada medio de acción, vamos a exponer brevemente la naturaleza y la proporción del presupuesto de producción que se dedica a cada una de ellas.

PUBLICACIONES

Cuando se trata de una población que, en general, sabe leer y escribir, un buen método para informar a numerosas personas sobre lo que es su régimen de seguridad social consiste en publicar impresos y folletos y hacerlos fácilmente accesibles a los numerosos destinos gratuitamente. Del presupuesto total dedicado a la producción de material de información sobre la seguridad social en Estados Unidos, poco más de la mitad lo absorbe la publicación de folletos del gobierno, destinados

a ser distribuidos gratuitamente a razón de un ejemplar para toda persona que lo desee.

Algunas de las publicaciones más importantes y más técnicas se destinan, no ya al individuo que desea recibir informaciones sobre sus propios derechos, sino al hombre de ley o al representante de una organización que puede comprender un texto jurídico y que necesita una versión más completa y exacta técnicamente que los folletos simplificados que se distribuyen de una manera general. A diferencia de los folletos simplificados, que son gratuitos, estas publicaciones técnicas se ponen a la venta por el servicio de publicaciones del gobierno.

Aun cuando los folletos simplificados se entregan gratuitamente al interesado, y pueden obtenerse en las oficinas de seguridad social, se pide una módica retribución a la persona que prefiere comprar un ejemplar en el servicio de publicaciones del gobierno. Los empleadores así como las demás personas que necesitan grandes cantidades de estos folletos pueden comprarlos también en dicho servicio.

La más popular de las publicaciones destinadas al ciudadano medio se titula "Vuestra Seguridad Social". Se trata de un folleto de 32 páginas que expone en términos simples y a grandes rasgos la legislación, los tipos de prestaciones previstas, las condiciones necesarias para el pago de las tasas de la seguridad social, la condiciones en que se pagan las prestaciones y el método que debe seguirse para solicitar prestaciones. Se necesitan cada año unos cinco millones de ejemplares de este folleto.

Otras varias publicaciones se destinan a la información de categorías especiales para las cuales la legislación contiene disposiciones particulares, se trata, entre otras, de los agricultores, el clero, los beneficiarios, el personal doméstico, el personal de las organizaciones sin fines lucrativos, etc.

Varias publicaciones destinadas a una categoría especial, que se han mencionado anteriormente, merecen retener la atención: se trata de las publicaciones destinadas a las personas analfabetas o casi analfabetas. La Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos cree que estas personas tienen las mismas necesidades de conocer el régimen que las demás y, aunque es más costoso informar a los que no saben apenas leer, se hacen esfuerzos particulares para conseguirlo.

A este efecto se utilizan dos clases diferentes de publicaciones. Una de ellas es el folleto en colores, impreso en papel de periódico barato, compuesto sobre todo de grabados, que es algo semejante a los periódicos humorísticos que se encuentran en los kioscos. De esta manera se procura presentar la información al lector poco instruido en forma que le sea familiar y que pueda leer fácilmente.

Otro grupo de publicaciones destinadas a informar a los analfabetos

consiste en una serie apropiada para cursos de lectura para los adultos. El propósito es que estos folletos sean doblemente útiles; en efecto, constituirán no sólo elementos del programa de estudios preparados cuidadosamente para los cursos de adultos, sino también aprendiendo a leer, los alumnos recibirán informaciones sobre un tema que ofrezca interés e importancia para ellos. Estas publicaciones son de formatos distintos. Una de ellas, que se destina a los cursos para adultos, se logra por procedimientos económicos de impresión en colores y caracterizan los libros de imágenes más sencillos.

Las publicaciones destinadas, en otros países, a la seguridad social son tan diversas en cuanto a su aspecto y a su presentación como los países de donde provienen. Consisten desde el volumen admirablemente ilustrado y encuadernado con cuidado, impreso en colores en papel satinado, hasta el simple folleto impreso en un solo color y sin ilustraciones. En los Estados Unidos, se podría decir que las publicaciones relativas al régimen de seguridad social del gobierno son de carácter más bien austero. Hay toda una gama de publicaciones desde los panfletos más simples hasta los volúmenes más importantes, pero la mayor parte se imprimen en un solo color y en papel barato y con pocas ilustraciones.

METODO DIRECTO PARA DIRIGIRSE AL PUBLICO

Uno de los métodos más significativos de la actividad de información pública en los Estados Unidos ha comenzado a aplicarse con motivo de las importantes enmiendas de 1950. En esa época, siguiendo una línea de conducta deliberada que se consideraba entonces como fundada sólidamente en un concepto lógico —y lo que es más hoy en día— se abordaba al público directamente, usando la segunda persona del plural. Esta manera, simple y directa de decir *vosotros* recuerda a cada miembro del público que se trata de su programa, habiendo llegado a ser el programa *Vuestra Seguridad Social* y desde entonces sigue siéndolo.

Por ejemplo, el banquero que estudia los aspectos financieros del régimen lee el folleto: “El financiamiento de sus prestaciones de seguridad social”. El trabajador inmigrante que sigue los cursos de lectura para adultos aprende a conocer el régimen por el folleto: “Cuando usted trabaje en los Estados Unidos”. Un folleto entero dedicado al derechohabiente le explica: “Lo que usted puede esperar de su oficina de la seguridad social”. El folleto titulado: “Su cheque de seguridad social desempeñará indudablemente una importante función en su futuro”. Naturalmente, las películas cinematográficas, la radio y la televisión, así como los gráficos se basan en este mismo método.

Y esto *representa* una diferencia. Desde que se ha implantado esta

línea de conducta y se ha consolidado, el público está en mejores condiciones de asociar sus intereses al régimen y, en todas las partes del país, el ciudadano tiene la sensación de poseer algo y considera que existe realmente *su* régimen y que le interesa que funcione bien. Además, una vez establecido este lazo de comunicación, se dispone de una vía más accesible y libre para las comunicaciones de regreso: el interesado puede seguir el diálogo con la institución de seguridad social y decir lo que piensa de su seguridad social.

PERIODICOS Y REVISTAS

Ciertos tipos de información sobre seguridad social de una nación pueden ser comunicados a gran número de personas, sin grandes gastos, mediante los periódicos y revistas. El mecanismo que permite hacer esto parece depender a la vez de la organización del régimen de seguridad social y de la organización de la prensa.

En el mundo entero, los periódicos han constituido asociaciones profesionales y agencias de reunión de “noticias” que recogen y distribuyen “noticias” con una inquietante rapidez. En los Estados Unidos, por ejemplo, un suceso interesante que tiene lugar tarde en la noche en Washington puede aparecer en los periódicos de todo el país temprano al día siguiente.

Teniendo en cuenta esa eficiencia, se podría pensar que las informaciones útiles de seguridad social podrían transmitirse de un extremo a otro del país con rapidez y eficiencia análogas, y a veces así sucede. Por ejemplo, cuando se introduce una importante modificación en la legislación, como suele suceder aproximadamente cada dos años, las agencias nacionales de noticias señalan el acontecimiento rápidamente y de manera apropiada, y casi todos los periódicos la incluyen en sus títulos. Pero una vez señalada esta modificación ya no constituye una “noticia”. En el funcionamiento a largo término de un régimen de seguridad social, no basta un informe. Si la población ha de comprender el mecanismo complicado de un régimen de seguridad social, necesita recibir más de una explicación, y las explicaciones deberán contener ejemplos, exponer las disposiciones especiales y rectificar los errores corrientes.

Los artículos publicados en los diarios que cumplen estas funciones no pueden considerarse, pues, como noticias. En cambio, constituyen el tipo de materiales corrientes a los cuales, los diarios dan el nombre de “documentos de interés especial” o “de interés humano”. Se trata de artículos simples, útiles, de carácter anecdótico y educativo. A veces ocupan un lugar habitual en el periódico; más a menudo, quizás se utilizan si el redactor en jefe estima que presentan interés para los lec-

tores, o si se necesitan para llenar un vacío. Con frecuencia son de carácter puramente local, lo que les priva de interés para las grandes agencias nacionales de noticias.

Un artículo que no tenga valor para una gran agencia de noticias puede ser aceptable, sin embargo, para un diario particular y, precisamente, en este tipo de artículos se basa más la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos para hacer aparecer en el periódico informaciones relativas a la legislación.

Tres factores parecen ofrecer interés para la aplicación de esta modalidad de información:

1. Los beneficiarios de prestaciones de los seguros sociales están a menudo dispuestos a aceptar que se dé publicidad a su caso particular. La desaprobación social que durante tanto tiempo ha ensombrecido el pago de prestaciones basado en la necesidad individual no ha sido nunca tan intensa en materia de seguros sociales; si ciertas personas pueden haber experimentado cierto reparo a este respecto durante los primeros años, este reparo ha desaparecido ahora en la mayoría de los casos. Los individuos tienen la impresión de que han adquirido el derecho a las prestaciones y están orgullosos de ello. Esto permite a la Administración de la Seguridad Social de obtener la autorización para exponer los casos reales de beneficiarios interesantes, indicando los nombres, las fechas y los lugares.

2. Los artículos relativos a personalidades locales interesantes se aceptan a menudo en los periódicos locales. A veces, el diario contribuye a la preparación del artículo y las fotografías, después de que la oficina de seguridad social se ha cerciorado de que el beneficiario no tiene objeción a ello. Cada artículo contiene informaciones sobre los principios de la legislación aplicables en el caso particular e informa a otras personas sobre el tipo de asistencia que pueden esperar de la oficina de la seguridad social.

3. El hecho de que las noticias se preparen y que la publicación de las mismas sea autorizada en el plano local, sin que se haya de consultar a las oficinas regionales o a la sede, reviste importancia. En efecto, si la preparación de los artículos se viese frenada por una serie de solicitudes de autorizaciones, es dudoso el que muchos de ellos llegaran a imprimirse.

Claro está que los artículos locales no siempre relatan casos particulares; muchos de ellos presentan estadísticas relativas a las prestaciones en curso, señalan los itinerarios de los representantes que se desplazan, mencionan los cambios de personal, las horas de apertura de las oficinas, etc. Salvo en casos muy raros, los gestores de oficina de distrito preparan sus propios artículos para la prensa local y autorizan

su publicación, aunque a menudo utilizan la documentación bruta de la oficina regional o la sede central.

Es evidente que cuando un artículo aparece en una ciudad, a menudo lo reproducen en otras ciudades. Además, los artículos originales se envían a la sede central para ser reproducidos y distribuidos a otras oficinas, o para ser adaptados y utilizados nuevamente, constituyendo así la documentación bruta arriba mencionada.

Es posible hacerse una idea de la extensión de este sistema de publicidad mediante cifras relativas al número de artículos publicados. Durante el trimestre civil que terminó en marzo de 1964, por ejemplo, nuestras 613 oficinas de distrito presentaron a más de 13,000 periódicos un número superior a 60,000 comunicados de prensa, o sea, más de 11,000 artículos diferentes. De éstos, más de 50,000 fueron publicados, o sea, el 90 por ciento aproximadamente.

Por supuesto, algunos artículos importantes provienen de la sede central, son aprobados por el departamento en Washington y puestos en circulación por intermedio de las agencias centrales de noticias, para ser transmitidos telegráficamente a los periódicos de todo el país. En este caso, se envía un comunicado de apoyo a la oficina de distrito para ser utilizado si el comunicado de Washington no ha sido publicado por un diario local o si, como sucede frecuentemente, el artículo de Washington se ha reducido considerablemente. Las buenas relaciones establecidas a base de gran número de artículos locales que han tenido éxito permiten al gestor de distrito ponerse en contacto con el redactor jefe, interpretar la importancia del artículo de Washington, desde el punto de vista de las repercusiones en el plano nacional y en el plano local y hacerlo publicar, cuyo resultado tiene la ventaja adicional de ser un artículo de carácter local.

Un artículo de revista, que en general es más largo que un artículo de un periódico, permite dar mayor desarrollo a los hechos. Los artículos que presentan un interés humano, que se publican en los periódicos locales, constituyen una útil materia prima para el autor de artículos de revistas, y muchos de éstos se escriben basándose en algunos artículos interesantes que se han publicado antes en periódicos.

En los Estados Unidos, se ofrecen artículos a las revistas menos importantes de circulación limitada, poco más o menos en las mismas condiciones que a los periódicos locales, sin necesidad de pedir la autorización fuera de la oficina de distrito. Las revistas generales, que se leen en todo el país, llegan a tanta gente en un territorio tan vasto que los artículos que se les ofrece por el personal de la seguridad social deben ser revisados en la sede central. Los artículos sobre seguridad social que aparecen en las revistas más importantes son escritos generalmente por profesionales al servicio de estas revistas o por escritores

independientes que venden sus artículos. La Administración de la Seguridad Social presta una asistencia técnica a los autores siempre que el personal dispone del tiempo necesario.

Cuando un artículo ha sido aceptado por una revista, la Administración de la Seguridad Social, previa solicitud, revisa el proyecto desde el punto de vista de la exactitud técnica, pero no hace modificaciones importantes, y no desea que la revista haga mención de esta revisión. El objeto de esta revisión no es hacer una censura ni ayudar a la revista o al autor, sino garantizar la exactitud en interés de una mejor comprensión por el público. Las publicaciones dan una acogida muy favorable generalmente a las rectificaciones relativas a los hechos, pero son, naturalmente, muy delicadas cuando se trata de cuestiones referentes a opiniones, evaluaciones o a una acción recomendada.

Numerosas instituciones de seguridad social publican sus propios periódicos, y esto reviste gran importancia desde el punto de vista de información al público. Dado que la prensa de la seguridad social tiene que ser objeto de debate en una reunión separada de la mesa redonda, en el curso de la asamblea general, no hablaremos aquí de esta cuestión de manera más detallada.

RADIODIFUSION

En numerosos países, la radio se ha convertido en un instrumento de una potencia incalculable desde el punto de vista social y político. El pequeño receptor de baterías puede aportar, incluso a un analfabeto, en las partes más alejadas de una región poco poblada, informaciones inmediatas sobre lo que ocurre en la capital de su país.

En los Estados Unidos, hace quince años, cuando comenzaban a surgir cada vez más las antenas de televisión, incluso en las ciudades menos importantes, muchas gentes consideraban la radio como un medio de acción en vías de desaparición. Hoy en día, hay en los Estados Unidos más aparatos de radio que nunca antes, y más que nunca en el pasado se recurre a la radio para explicar los diferentes aspectos de la seguridad social.

La mayoría de las oficinas de distrito de la seguridad social tienen sus propios programas emitidos en la localidad, ya sea directamente o bien después de grabados. Estos programas dados por el personal local de la seguridad social ante los micrófonos de las estaciones locales, ejercen una influencia preponderante, no sólo en la comprensión del público de los aspectos de la seguridad social, sino también sobre la opinión y las actitudes del público frente al régimen de seguridad social y el personal que lo dirige. Cuando el gestor pronuncia una alocución por radio, da su nombre y la dirección de su oficina, comunica

útiles informaciones e invita a la gente a presentarse en su oficina para recibir información más amplia o para pedir prestaciones; si estiman que reúnen las condiciones requeridas, ciertos de los obstáculos que existen entre el ciudadano y su gobierno comienzan a desmoronarse. Estas emisiones locales son objeto de estímulo y los textos utilizados se intercambian por intermedio de un servicio de intercambio de material de información en el plano nacional.

Ahora bien, aunque las personalidades locales pasan por la radio con regularidad, hay lugar todavía para otro tipo de programa, es decir, un programa grabado y preparado por profesionales. Desde hace muchos años, se vienen produciendo programas de este tipo en series de 13 ó 14 elementos que representan aproximadamente una cuarta parte de los programas semanales. Hace dos años, la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos ha comenzado a producir una serie semanal de 15 minutos. *El Mundo de la Música Popular*, y, más tarde, ha agregado una serie de cinco minutos, *El Folklore de América*. La primera la transmiten ahora unas 1,375 estaciones cada semana y la segunda más de 600 estaciones.

Estos programas se basan en el reconocimiento del hecho de que la radio comercial en los Estados Unidos se ha convertido en un medio de recreo. Los programas son divertidos; de los 14 minutos del *Mundo de la Música Popular*, sólo unos tres minutos se refieren a la seguridad social. Sin embargo, estos tres minutos se desarrollan con esmero cuidado y se insertan en un cuadro musical que atrae la atención de un vastísimo auditorio. La mayoría de estos mensajes —dicho sea de paso— se basan en noticias de interés humano, reseñadas en la prensa local por las oficinas de distrito y transmitidas luego a la sede central.

Además de los programas locales y de la serie de programas grabados, la institución de la seguridad social de los Estados Unidos produce de vez en cuando una serie de programas especiales o de breves anuncios grabados de duración diversa. Estos programas y anuncios son entregados a las estaciones que pueden utilizarlos cuando disponen del tiempo necesario.

La parte correspondiente a la radiodifusión en nuestro presupuesto de producción para el año transcurrido es de 12 por ciento aproximadamente.

TELEVISION

La televisión, por el contrario, representa alrededor del 21 por ciento de los gastos de producción. Esta diferencia entre los dos medios de acción requiere una explicación.

La radio es un medio de acción económico. Una vez realizadas las

operaciones técnicas preliminares para la transcripción de un programa, se puede manufacturar un disco, que contenga dos programas de 15 minutos, en gran cantidad a menos de 50 centavos cada uno, y como no hay que preocuparse de las imágenes, los gastos iniciales de producción son también poco elevados.

En la televisión, se tiene, no sólo los gastos iniciales de producción más elevados sino también los gastos mucho mayores por cada reproducción sobre cinta o banda video. Sin embargo, merced a notables trabajos ejecutados por la oficina de distrito del centro cinematográfico y de televisión de la nación en Hollywood (California), se ha podido ofrecer una serie de programas semanales particularmente interesantes e informativos sobre cinta o banda video, a un precio relativamente poco elevado. Esta serie, titulada *La Seguridad Social en Acción*, presenta entrevistas de personalidades conocidas, la mayoría de las cuales provienen del mundo del espectáculo. Las entrevistas las dirigen los gestores del distrito de Hollywood. Esta serie la transmiten cada semana 178 estaciones de televisión. Como es poco probable que estos programas sean dados por más de una estación en una ciudad determinada al mismo tiempo, esto representa una considerable proporción de salidas posibles.

Además de las series semanales, la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos produce cada semana de seis a doce breves anuncios de un minuto sobre película. Casi todas las estaciones de televisión las utilizan. En muchas localidades, las estaciones pueden disponer también de anuncios especiales en película hechos por los gestores de distrito en sus circunscripciones, de programas en película, de películas cinematográficas de seguridad social y, ocasionalmente, de espectáculos directos de producción local. Algunas oficinas de distrito producen regularmente programas para la televisión local.

CINEMATOGRAFIA

El cinematógrafo representa el 11 por ciento de los gastos de producción. Desde hace algunos años, se ha tratado de producir una película "larga" (15 minutos o más) aproximadamente cada 18 meses. Estas películas las utilizan principalmente las oficinas de distrito ante auditorios animados: organización cívica, grupos escolares, agrupaciones religiosas, sindicatos, etc. Además se las utiliza para la televisión y algunas han sido solicitadas por cinemas para fines comerciales. La película más reciente, relativa al seguro de invalidez, que se titula *El largo esfuerzo*, no se proyecta todavía en la televisión, pues se está presentando en las salas de cine y hay una fuerte demanda de ejemplares en 35 mm.

Por oposición a esta última película, que tenía por objetivo llegar a un público universal, hasta ahora las películas se han destinado deliberadamente a auditorios más restringidos; éste es el caso de la película *Algo para mañana*, que ha aparecido al mismo tiempo en inglés y en español y se ha dedicado exclusivamente a los agricultores migrantes.

Los aspectos económicos de la producción de películas cinematográficas son interesantes. Se gasta tanto dinero en hacer copias de la película para permitir una distribución muy vasta como en la producción de la película original.

Las copias se utilizan durante, por lo menos, tres o cuatro años y en algunos casos, cuando las modificaciones de la legislación no las hacen caer en desuso, durante mucho más tiempo. Cuando una oficina de distrito de la seguridad social utiliza una película ante un auditorio, en general tiene la oportunidad de contestar a las preguntas que se hacen al final de la representación. Una película retiene la atención de un auditorio completamente durante un tiempo considerable y no es fácil imaginar otra forma de retener totalmente la atención de los miembros de un grupo organizado de dirigentes de una colectividad. Para alcanzar ese resultado, una película cuesta menos de un centavo por espectador. En ciertos aspectos, esto es lo que más se acerca a la comunicación ideal entre dos personas.

GRAFICOS

Aproximadamente el 97 por ciento de los gastos de producción lo constituyen las impresiones, la radiodifusión, la televisión y la cinematografía. El 3 por ciento restante se destina a exposiciones de diversos tipos. Existen dos clases fundamentales: objetos de exposición presentados con motivo de grandes conferencias o convenciones, que pesan varios centenares de kilos y exigen la presencia de vigilantes; por otra parte, objetos de exposición más pequeños y portátiles que pueden ensamblarse, si conviene, para constituir un objeto de exposición más importante, pero que probablemente se utilizan a menudo uno a la vez. Estos pequeños objetos de exposición pueden ser llevados e instalados por una persona y transportados incluso en un pequeño automóvil. Comprenden láminas transparentes en colores y otras imágenes y, si bien en cada caso se facilitan varias series fundamentales de objetos de exposición, la estructura es flexible y se puede utilizar para elementos preparados en el lugar mismo. Empleamos alrededor de 50 objetos de exposición de grandes dimensiones, y unos 400 más pequeños. Las oficinas locales de seguridad social producen igualmente objetos de exposición poco costosos.

Algunos de esos objetos de exposición se destinan a categorías muy

especializadas, tales como los médicos que participan en una convención médica (mensajes sobre los aspectos que interesan a la profesión médica de una enfermedad que provoca la invalidez, en relación con el seguro de invalidez de la seguridad social). Otros se destinan al vasto público que visita una exposición. En 1964 y 1965, la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos presentó, en el pabellón estadounidense de la exposición mundial de Nueva York, la más importante exposición que se haya organizado hasta el presente.

También son objeto de amplia distribución carteles impresos. Se les puede clasificar en dos grupos: los que contienen un mensaje relativo a un programa especial y los que explican cuáles son los servicios y la ubicación de las oficinas de distrito.

Cualesquiera que sean los medios de acción y las vías de comunicación que empleemos, y sea cual fuere el grupo que sirva de intermediario, la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos se esfuerza siempre por no perder de vista que se dirige a *personas* con respecto a un programa fundamentalmente *humano* en el cual todos tienen un interés directo y personal.

RECURSOS ADMINISTRATIVOS

El cuarto elemento indispensable de las actividades de información pública lo constituyen los recursos administrativos que disponen las instituciones de seguridad social para comunicar mensajes a los individuos y a los grupos, utilizando los diversos medios de acción. Parece evidente que, sin recursos administrativos, no se puede llegar a nada. Sin embargo, a menudo se descuidan los aspectos administrativos de las actividades de información pública, por lo menos en ciertos de sus elementos. La información pública es una de las funciones generales de una institución de seguridad social, pero, por otra parte, todas las demás funciones administrativas deben aplicarse a la información pública.

La cuestión de saber dónde se circunscriben las actividades de información pública en un organismo de seguridad social da lugar a varias respuestas. En la Administración de la Seguridad Social de Estados Unidos existe una oficina de información separada que depende directamente de un jefe de institución. Esta situación existe en algunos otros países, pero es indudable que en alguna institución no hay oficina de información separada, o si existe una no puede depender directamente de la persona que dirige la institución.

Las atribuciones de la oficina de información pública pueden ser distintas. Por una parte, se plantea la cuestión de saber si en la institución de seguridad social se ejercen algunas funciones de información

pública. Por ejemplo, una institución de seguridad social puede o no producir películas cinematográficas o puede o no proceder a investigaciones sobre el grado de comprensión del público. Por otra parte, existe la cuestión de la medida en que se centralizan las funciones de información pública en una oficina o se reparten entre varias. La realización de un vasto programa de información pública depende, en último término, de cada una de las personas que pertenecen a la institución de seguridad social.

En el plano de la organización, se plantean cuestiones también con respecto a las relaciones entre la información pública y las demás actividades. El artículo publicado en un periódico austriaco hace resaltar que "Es necesario absolutamente que exista una estrecha coordinación entre la administración general y las necesidades especiales de la información pública". Como ejemplo de estas relaciones de trabajo, se puede citar: la preparación de formularios fáciles de comprender; de servicios que ayuden verdaderamente al público; el rápido trámite de las solicitudes de información; las horas de oficina regulares en las colectividades situadas a cierta distancia de las estaciones del organismo permanente.

En el plano de la organización, un factor muy importante es la función que desempeñan los servicios exteriores de la institución de seguridad social en el dominio de la información pública. En los Estados Unidos, los servicios exteriores —11 oficinas regionales y más de 600 oficinas de distrito— ejercen funciones muy importantes para desempeñar la información del público en sus regiones y distritos. Sin este recurso administrativo, las actividades de información pública se verían fuertemente entorpecidas.

Otra cuestión que se refiere a la organización es la medida en que la información pública en materia de seguridad social se lleva a cabo fuera de la institución de seguridad social. En algunos casos, y se trata aquí de una consideración práctica, la institución misma puede adoptar disposiciones para que otras instituciones produzcan elementos de información en virtud de un contrato. Es más significativo todavía el que organizaciones exteriores puedan producir elementos informativos sobre seguridad social para sus propios fines —por ejemplo para realizar un beneficio como empresas o para responder a las necesidades de su propia organización. En todo caso, la amplitud de estos trabajos exteriores afecta y apoya generalmente las actividades de información pública de la institución de seguridad social.

La organización interna de una oficina de información pública puede entrañar, por otra parte, aspectos muy diversos, según sus atribuciones, su dimensión, las relaciones de trabajo, etc. La oficina de información de la Administración de la Seguridad Social de Estados Unidos

consta actualmente de tres secciones: una sección de medios de acción cuya labor es, sobre todo, producir material de información de todo tipo; una sección de solicitudes de información del público, a la cual incumbe sobre todo contestar la correspondencia importante y mejorar las prácticas a este respecto en toda institución y, por último, una sección de operaciones que realiza toda una serie de otros trabajos necesarios cuando se trata de información pública de carácter nacional. Las cuestiones de organización conducen finalmente a las labores asignadas a cada uno de los miembros del personal de la oficina de información de la sede central, así como a las tareas que realizan otros miembros del personal de la institución en el sector de la información pública y, especialmente, los trabajos que realiza el personal de los servicios exteriores. Dado que el punto de apoyo de la información pública lo constituyen las comunicaciones, la principal condición es ser competente en un aspecto o en otro de las comunicaciones.

En la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos, los miembros del personal de la oficina de información se clasifican según el sistema de los servicios civiles de los Estados Unidos en cierto número de categorías, que son las siguientes: funcionarios de información pública; especialistas de información pública; redactores y revisores; redactores y revisores técnicos; auxiliares para las publicaciones; especialistas de la información visual; especialistas de la información audiovisual, incluyendo los especialistas de cinematografía, de radio-difusión y de televisión. Estos miembros del personal se benefician además, del concurso de toda una serie de especialistas administrativos y de expertos en determinados sectores, tales como la ilustración, la electrónica, etc. Según las conclusiones de un informe publicado en Francia, todas las instituciones de seguridad social tienen una necesidad común: "especialistas para la producción de información".

Las oficinas de información pública tienen en común con otros servicios la necesidad de formar los miembros del personal encargados de la información pública y de desarrollar sus capacidades. Un artículo publicado en Italia señalaba, con respecto a las relaciones públicas: "su afirmación dependerá, sobre todo, de la calidad de los servicios que puedan garantizar". El personal encargado de la información pública no sólo debe comprender perfectamente todas las cuestiones de seguridad social, sino que debe mejorar también constantemente su competencia en la utilización de los medios de acción y en las relaciones con las agrupaciones y las organizaciones.

La Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos se da cuenta perfectamente de que el mejoramiento del personal exige considerable tiempo y esfuerzos. Para alcanzar este objetivo, produce material de información para el público, que trata de las reuniones del

personal, envía a su personal para que siga cursos de formación en otros lugares, organiza discusiones y trabajos prácticos en materia de información pública, tanto en la sede central como en los servicios exteriores, y toma las disposiciones necesarias para que su personal asista a reuniones de profesionales de las relaciones con el público y de profesiones y oficios especializados afines.

La orientación y la coordinación de los miembros del personal de la oficina de información se llevan a cabo mediante ciertos procesos que se podrían denominar de "organización del trabajo". Dado que la información pública debe ser sensible a las fluctuaciones del interés del público con respecto a las cuestiones de seguridad social, todas estas actividades no pueden organizarse por anticipado. No obstante, la mayoría de sus actividades son objeto, cada año, de planes que se revisan periódicamente sobre todo hacia mediados de año. El proceso de organización del trabajo comprende informes sobre las realizaciones y los problemas, y la evaluación de las actividades no sólo de orden general sino también sobre temas determinados.

En materia de administración, un recurso fundamental es, como es natural, el dinero —o los fondos de explotación—. La oficina de información de la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos prepara un presupuesto anual, evaluado el coste de su plan de actividad. Este presupuesto requiere una estimación detallada del coste de todas las plazas, no sólo con respecto a los sueldos del personal, sino también a cada elemento del material de información pública, como, por ejemplo, una publicación, una película, etc. El presupuesto inicial va seguido de un control constante y de la contabilidad financiera de los gastos. Gran parte del material de información pública es relativamente costosa, pero como se podía leer en un periódico suizo: "un programa de información llevado a cabo de manera apropiada vale diez veces lo que cuesta". Otras oficinas de información pueden tropezar también con la dificultad consistente en obtener los fondos necesarios. Sin embargo, la oficina de información pública debe explicar y justificar los gastos que prevé en términos que tengan significado para la administración eficiente y económica de la institución de la seguridad social. De esta manera, habrá cierta probabilidad de conseguir la parte equitativa de los créditos administrativos generalmente limitados de que dispone el conjunto de la institución de la seguridad social.

En una institución de seguridad social de grandes proporciones, la oficina de información pública tiene otra función que consiste en desarrollar y formular los programas y los procedimientos en materia de información pública, con el fin de que todos los miembros del personal sepan cómo trabajar. En una institución de seguridad social cuyos servicios exteriores ejecutan tareas de información pública, es necesario

recibir comunicaciones por escrito de la dirección con respecto al programa y a los procedimientos en materia de información pública. A este efecto, la oficina de información pública de la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos publica: un manual de los programas y procedimientos; un libro o una guía de referencias sobre las técnicas de la información pública; una publicación mensual que señala nuevos materiales de información y que informa a las oficinas con respecto a las técnicas eficaces que se emplean en otras oficinas; por último, un catálogo ilustrado del material de información pública que ha sido elaborado y puesto a disposición para su utilización. A esto se agrega toda una serie de comunicados diversos dirigidos a todas las oficinas por vía administrativa.

En el plano administrativo, existe otro elemento necesario que es digno de mención. Se trata de los medios materiales —locales y equipo— que necesita el personal de información pública. Estas necesidades son diferentes de las que tienen las demás oficinas, dada la utilización que hace la oficina de información pública de aparatos fotográficos y cinematográficos, de aparatos de proyección de diapositivas y de películas cinematográficas, de aparatos para hacer grabaciones en cintas magnéticas, etc.

CONCLUSIONES

El presente documento ha esbozado buen número de los elementos que comprenden un programa de conjunto de información pública y de relaciones con el público en materia de seguridad social. Sobre todo, se ha descrito la experiencia adquirida por la Administración de la Seguridad Social de los Estados Unidos. Las breves y ocasionales menciones a las actividades e ideas en otros países pueden indicar únicamente que la información pública es de interés común y es más amplia y profunda de lo que se desprende del presente documento, en realidad forma parte integrante de la administración de la seguridad social en general, pero merece también ser estudiada muy minuciosamente desde el punto de vista de su aplicación a los aspectos particulares de un régimen determinado.

Se puede esperar que este documento de discusión haya abordado uno o numerosos aspectos de la información pública y de las relaciones con el público que los participantes a la Reunión de Mesa Redonda desearán explorar en el curso de sus debates.

Aparte del intercambio de experiencias, esta Reunión de la A.I.S.S. sobre las relaciones públicas tiene otra finalidad más. ¿Será esta reunión —como se anunció— “la iniciación de una seria y sistemática encuesta sobre los problemas de las relaciones públicas de las institu-

ciones de seguridad social?” Si se trata de una iniciación, ¿cómo podrían ser algunas de las etapas posteriores? Al parecer, se abren las siguientes posibilidades a las actividades de la A.I.S.S.:

- 1) Reunir material para los diversos medios de acción y organizar un centro para el intercambio de elementos de información y de ideas, incluyendo publicaciones, carpetas con recortes de periódicos, discos para la radiodifusión, películas, cintas video, etc.;
- 2) Preparar monografías por países sobre los programas de información pública;
- 3) Organizar ciclos de estudios sobre ciertos problemas de la información pública;
- 4) Crear una comisión de trabajo permanente que prepararía informes sobre las Asambleas Generales futuras.

Es cierto que sea como fuere convendría que la A.I.S.S. se ocupará aún más que en el presente de los aspectos de la información pública y de las relaciones con el público.

Por último, se podría considerar el papel especial que podría desempeñar la A.I.S.S. prestando su asistencia a los países en vías de desarrollo. Como ha dicho un representante del Senegal: “Mientras siga habiendo un 60 por ciento de la población del mundo que no pueda aprovechar, de manera exacta y útil, los medios de información, pesará una grave responsabilidad sobre la parte más privilegiada, es decir sobre el 40 por ciento restante.” Hemos observado, en la presente Asamblea General de la Asociación, que la Comisión Regional Africana de Organización y Métodos debe examinar un informe relativo a “Las relaciones públicas en la administración de la seguridad social en Africa.” He aquí otro principio sobre el cual podría edificarse algo positivo.