

Relaciones Públicas e Información en la Administración Pública*

A. LA INFORMACION EN LA ADMINISTRACION

LA información en la administración tiene dos propósitos importantes. Como instrumento de gestión, trata de asegurar una libre y sistemática corriente de información dentro de una administración, para facilitar la formulación, ejecución y coordinación efectivas de la política, como procedimiento democrático, trata de asegurar el cumplimiento de los deberes de la administración pública para con el pueblo y sus dirigentes elegidos.

Para que la política y los programas del gobierno se formulen y ejecuten eficazmente, los altos funcionarios encargados de ellos deben disponer de información completa y puesta al día acerca de la labor que se realiza en su propio ministerio y en el resto de los ministerios cuyo trabajo está relacionado con el suyo. Sin esta información es imposible un control efectivo y una adaptación de los programas. Se necesitan informes periódicos sobre la marcha de los trabajos, especialmente de las oficinas regionales y de zona, y sistemas que permitan a los departamentos hacer un intercambio de datos y de información. Los departamentos deben considerarse como elementos constitutivos de una sola administración, no como "imperios" independientes; sus actividades están relacionadas entre sí, y cada departamento debe saber lo que están haciendo los demás. Es muy útil distribuir recopilaciones y resúmenes de información en los que se den hechos y cifras. En suma, hay que tomar medidas para que los funcionarios sepan lo que sucede, tanto en su ministerio como fuera de él.

Otro aspecto de esta misma cuestión es la divulgación de conocimientos entre la masa de funcionarios. Esto es de especial importancia si se quiere mejorar el servicio público. Para que los funcionarios gubernamentales subalternos desempeñen con eficacia y celo sus tareas —tareas rutinarias la mayoría de las veces, pero importantes para el éxito del trabajo en su conjunto— tienen que comprender la política general y los fines que con ella se persiguen. La comunicación rápida y clara de las decisiones a la masa de funcionarios mejora el estado de ánimo y aumenta la eficacia de un servicio público.

La información administrativa en un gobierno recorre dos caminos en direcciones opuestas; la informa-

ción relativa a hechos y datos debe ir desde los grados inferiores a los más elevados de la escala jerárquica y la información relativa a la política debe salir de los grados más elevados para llegar hasta los inferiores. Sólo con un sistema de dos direcciones tendrán fluidez las comunicaciones. Además de los procedimientos oficiales de información —estadísticas, circulares, notas sobre política general, etc.— es preciso tratar de fomentar otros sistemas oficiosos de intercambio de información, como las reuniones frecuentes entre altos funcionarios y subalternos, las conferencias de personal y, si es posible, la publicación de un boletín periódico.

Para mantener un control efectivo y conocer la labor que se realiza, los funcionarios políticos del gobierno necesitan informes completos sobre las actividades de sus ministerios. Sin tales informes trabajarían a ciegas, y adoptarían decisiones sin saber lo que realmente pasa. Por lo tanto, para los fines que persiguen, la información completa y exacta es más importante que una exposición presentada con cierta fantasía. La información que se les proporcione debe estar puesta al día, y por lo tanto ha de ser frecuentemente revisada.

B. INFORMACION A LA NACION

La información a la nación es la comunicación de la labor realizada por la administración pública al cuerpo legislativo y a los ciudadanos. La base para los informes a éstos y a aquél la constituye un servicio de investigaciones y estadística, cuya labor permite a todos los ministerios presentar periódicamente una exposición detallada de sus actividades. Lo que se hace con el material informativo, la forma de presentarlo y lo que hay que agregarle como explicación e interpretación depende de quiénes sean sus posibles destinatarios.

La forma y la frecuencia de los informes al cuerpo legislativo son cuestiones de alta política que cada gobierno debe decidir. Los informes anuales de los ministros son un método muy común para informar al cuerpo legislativo acerca de la marcha general de la administración y ofrecerle la oportunidad de examinar la labor de cada ministerio. En algunos países, el jefe del poder ejecutivo o el jefe del gobierno presenta también un informe anual oficial sobre la marcha de los asuntos nacionales y el "estado de la nación" en el que hace un examen general y formula recomendaciones para el porvenir. En los informes de esta clase se debe presentar información muy seleccionada y exponer programas y políticas. Es costumbre completarlos con informes especiales o más frecuentes, según sea

* Tomado del "Manual de Administración Pública" (Conceptos y prácticas modernos especialmente en relación con los países en desarrollo) que publicó el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, dentro de su programa de asistencia técnica en materia de administración pública.

ecesario, para explicar al cuerpo legislativo las medidas que se proponen o para contestar a sus preguntas y consultas. Para contestar a las preguntas del parlamento y preparar respuestas de otra clase, al ministro le será conveniente y hasta necesario contar con la ayuda de los funcionarios de carrera de más experiencia.

Informar al pueblo en general es tan necesario como informar al cuerpo legislativo, porque la ignorancia puede engendrar en él indiferencia o una mala interpretación de la política y los planes del gobierno. Los países que se hallan en una fase de rápido desarrollo han aprendido por experiencia propia que son indispensables el apoyo popular y la comprensión de un programa de desarrollo. He aquí lo que se dice a este respecto en un informe relativo a un país:

“El desarrollo económico no puede ser asunto exclusivo del gobierno. Sólo es posible el éxito si se cuenta con la entusiasta colaboración de toda la población. Para esto es preciso que la población comprenda los propósitos, reconozca que es necesario hacer por el momento un sacrificio y un esfuerzo extraordinario para lograr un porvenir mejor, y se dé cuenta de las mejoras que se van haciendo gradualmente.

“Para lograrlo se necesita un sistema adecuado de relaciones públicas; no para hacer propaganda, sino como medio de divulgación de información verídica acerca de las intenciones, los programas y las realizaciones. El servicio de información debe tener el personal necesario y equipo suficiente y moderno de imprenta, cinematografía y radio.”

El sistema adecuado de relaciones públicas que aquí se recomienda exige capacidad para la selección y la presentación del material informativo. Incluso una población culta se quedará impasible ante páginas repletas de datos estadísticos amazotadamente impresos y monótonos anuarios. Si el gobierno desea que el pueblo esté informado debe presentar la información de manera agradable, que pueda rivalizar con otras fuentes de noticias y despertar interés. Los hechos y los argumentos esenciales tienen que estar muy bien elegidos y presentados de manera atractiva, en formas que puedan ser transmitidas por un medio popular de información, como la prensa, la radio o la televisión. Se deben establecer sistemas para mantener informada a la prensa. Los altos funcionarios deben estar en comunicación regular y corriente con las agencias informativas.

En los países en vías de desarrollo, la información al pueblo constituye un difícil problema para la administración pública, debido al alto porcentaje de analfabetismo y a la falta de medios de comunicación. En estos casos, los funcionarios gubernamentales no sólo deben explicar las políticas y los procedimientos por medio de cartas y conferencias de prensa, cuando sea posible, sino utilizar además la radio y las reuniones que se celebran en las ciudades y las aldeas para transmitir información acerca de sus actividades oficiales.

El personal encargado de preparar los informes y difundir información, sea cual fuere su posible destinatario, debe tener presente que, al seleccionar el material, hay que cuidar de ser verídico y honrado. El material debe servir para instruir, tener carácter educativo y ser adecuado para despertar el interés del cuerpo legislativo, de la prensa y del público por los problemas del gobierno. La información debe ser exacta e imparcial. Se deben dar a conocer los adelantos logrados y la labor realizada, pero sin exagerarlos ni

tergiversarlos. Los servicios oficiales de información se desacreditarían si no hablasen de los obstáculos, dificultades, retrasos y fracasos. A la larga, los documentos públicos y los informes moderados, ajustados a la realidad y objetivos darán prestigio a la administración. Y es preciso hacer una clara distinción entre la información oficial y la propaganda partidaria o política.

C. LA COMUNICACION INDIVIDUAL CON EL CIUDADANO

Es importante informar a la nación de los asuntos nacionales, pero cada vez que un gobierno envía una carta a un ciudadano en particular se plantea el problema de las relaciones públicas. Especialmente en estas circunstancias, e incluso en países de elevado nivel cultural, la comprensión y el aprecio de cada ciudadano por el servicio público no depende solamente de lo que éste hace por él, sino de la forma en que lo hace.

La administración tiene el deber de informar al cuidado de sus derechos y deberes, de mantener buenas relaciones con él y de tratarlo con consideración. Este es deber de toda la jerarquía administrativa pública, desde el alto funcionario hasta el más humilde escribiente de la más distante oficina local. Las buenas relaciones públicas deben empezar en cuanto el individuo se pone en contacto con la administración: a través de un mostrador, una mesa o una ventanilla, por teléfono o por carta. Ya se ha dicho antes que es necesario tratar bien a la gente. Lo que aquí se quiere señalar es que por mucha y muy estudiada que sea la propaganda que se haga en favor de un departamento o de una política, de nada servirá si los servicios de la administración a los ciudadanos individualmente se prestan con rudeza, con descortesía o de modo inconveniente.

Por lo que se refiere al trabajo diario, prácticamente todos los gobiernos podrían mejorar la calidad de la correspondencia que mantienen con los ciudadanos, y responderles con más celeridad y al mismo tiempo de modo más claro y cortés. En el plano político es de suma importancia que los ministros, antes de pronunciar en público un discurso, consulten y se informen, para cerciorarse de que las opiniones que van a exponer concuerdan con la política del momento del gobierno en general.

En conclusión, cabe señalar que la experiencia ha demostrado sobradamente que para llegar a la madurez política en un Estado moderno es fundamentalmente necesario que la administración pública se mantenga a tono con la opinión pública y sea responsable ante ella, y que los ciudadanos comprendan los propósitos del gobierno. Conviene que los gobiernos mantengan a los ciudadanos informados acerca de sus actividades, consulten con ellos y traten de que participen en los asuntos públicos. Si no se logra la comprensión y la cooperación del pueblo por medio de un buen sistema de comunicaciones, pueden fracasar los ambiciosos programas de rápida transformación. Más aún, si se suprime o se tergiversa la información, es probable que se cree un estado de confusión y de falta de confianza en los propósitos del gobierno. En último término, el éxito o el fracaso de los programas de desarrollo económico y social y de reforma administrativa dependen de la amplia comprensión de la población y del apoyo de la nación entera.