

de los locales para oficinas o para reducir sucursales que nacieron ante la falta de sitio.

Mucho se dice en contra del microfilm por el elevado precio del equipo y de la película. No se puede negar que es caro el equipo (si bien si se desea se puede empezar por pequeños aparatos de bajo precio y que se aprovecharía aun en el caso de una ampliación de equipo perfeccionado), y que el precio de las películas es impor-

tante, pero, si bien en algún sector puede ser antieconómico el uso, en la mayor parte de los casos a una mejor organización se une una economía real aunque no se presente en un examen superficial.

Es de augurar que al fin de una dinámica organización administrativa de los órganos público y privados, que se proyecte en una mayor productividad nacional, el microfilm entre en uso general.—  
J. G. A.

## El Centro de Información Telefónica de la Administración en Francia 659.24:35(44)

DON SEBASTIÁN FERRER, colaborador de la Sección de O. y M. del Gabinete de Estudios de la S. G. T., realizó el pasado noviembre un viaje de estudios en el que tuvo ocasión de conocer el funcionamiento del *Comité National de l'organisation Française (CNOF)*, la *Ecole d'Organisation Scientifique du Travail*, el *Institut Technique des Administrations Publiques (ITAP)* y el *Centre de Renseignements Administratifs*. A este último Centro se refiere la presente nota informativa.

### I. CREACIÓN Y FINES DEL CENTRO

Este centro de información (*Centre de Renseignements Administratifs*, 15 rue Vermet, París) fué creado en julio de 1956 y no existe ninguna disposición oficial estableciéndolo y dándole estructura.

La finalidad del centro de información telefónica es proporcionar información administrativa al público, únicamente por teléfono, y procurar un acercamiento y relaciones más cordiales entre el administrado y la Administración, a la vez que evitar al público las molestias consiguientes como consecuencia de su desconocimiento de ciertos trámites administrativos, lugar apropiado hacia el cual deben dirigir sus gestiones, que trae como consecuencia viajes, gastos inútiles y pérdida de tiempo.

### II. ORGANIZACIÓN

El Centro, que depende de la Presidencia del Consejo de Ministros, está dirigido por un prefecto y dividido en Secciones. Se proyecta que haya tantas Secciones como Ministerios. El prefecto está asistido por la Sección de Gestiones diversas, especie de Secretaría General que le informa sobre documentación y asuntos políticos.

Cada Sección está formada por dos funcionarios del Ministerio correspondiente y con muy poco personal auxiliar. Algunas sólo están servidas por los dos funcionarios enviados por el Ministerio que representa la Sección.

Las Secciones actuales, aparte de la Central Telefónica son: Financiera, Asun-

tos Económicos, Reconstrucción, Defensa Nacional, Asuntos Extranjeros y Agricultura, Prefectura de Policía, Prefectura del Sena, Turismo y Trabajos Públicos, Asuntos Jurídicos y Contencioso y Gestiones diversas. Se espera que en breve plazo estén representados todos los Ministerios.

Cada Sección tiene organización propia. Los dos funcionarios a cargo de la Sección del Ministerio de que proceden tiene libertad absoluta para organizar la Sección, exigiéndoles únicamente que puedan proporcionar la información que les corresponde.

Hay Secciones que su material de trabajo, aparte de los teléfonos correspondientes, está constituido por formularios de reglamentaciones y disposiciones, ficheros con disposiciones, fichero con nombres y direcciones de los servicios de la Administración y nombre de las personas que los dirigen. Otras Secciones cuentan con ficheros de disposiciones, clasificadas por materias en dos apartados: uno general y otro de asuntos provinciales. Existen también ficheros generales de materias. Esta organización es muy variable, pues a medida que la experiencia lo aconseja y según el funcionario, se varía la organización de la Sección. Se da el caso de funcionarios de gran memoria, que reducen al mínimo el número de ficheros. El número actual de funcionarios y teléfonos es aproximadamente de unos 20.

### III. FUNCIONAMIENTO

La relación entre el público y el Centro de Información telefónica se establece llamando al número de teléfono del Centro, recibiendo la llamada una de las cuatro centralillas telefónicas, servidas por funcionarios, que disponen de la lista de las Secciones y de las materias que les corresponde a cada una de ellas. Enterados sobre qué materia se desea información se le pone en comunicación con la Sección correspondiente.

La Sección dispone de dos teléfonos, servido cada uno de ellos por un funcionario, que responde a la consulta inmediatamente si dispone de la información necesaria o le indica al interesado que vuelva a llamar al cabo de media hora o una hora para darle la información solicitada si se trata de información que puede suministrar el Centro.

### IV. CLASE DE INFORMACIÓN

La clase de información que proporciona el Centro abarca los aspectos siguientes:

- a) A preguntas sobre el lugar donde se deben realizar ciertos trámites, por ejemplo, para solicitar una pensión se le indica la oficina correspondiente, dirección de la misma y, en algunos casos el nombre del director del servicio.
- b) También se informa al público que lo solicita, si tiene determinados derechos o deberes; por ejemplo, si tiene derecho a subvención familiar, después de especificar sus condiciones familiares, o si tiene obligación de pagar determinados impuestos.
- c) Informes sobre la cuantía o tasas de contribuciones, impuestos sobre la renta, sobre automóviles, etc., indicando, generalmente, forma y sitio de realizar las gestiones oportunas.
- d) Si tiene o no derecho a reclamar sobre ciertos asuntos.
- e) Suministran las fechas de determinadas disposiciones, etc.

En el caso que el Centro no pueda informar, porque hace falta consultar documentos que obran en poder del Ministerio correspondiente, se indica a la persona que solicita el informe que debe ir a la oficina de información del Ministerio, expresándole su dirección.