

Base de Datos de Legislación



Resolución de 3 de febrero de 1993, de la Secretaría del Estado para la Administración Pública, por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Administración General del Estado.

Sumario:

- **Primero.** Objeto y ámbito de aplicación.
- **Segundo.** Criterios de implantación.
- **Tercero.** Seguimiento y control.
- **Cuarto.** Entrada en vigor.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (*Boletín Oficial del Estado* número 285, de 27 de noviembre), establece en su artículo 35.b) que los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen, entre otros, el derecho a identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

Sin perjuicio de que la instrumentación del cumplimiento del citado precepto se pueda efectuar por los diferentes Departamentos y Organismos de la Administración adoptando la forma concreta que más se ajuste, tanto a las peculiaridades de identidad institucional como a las funciones realizadas, procede la definición de unos criterios generales, a través de un sistema de identificación común, que aseguren un grado de uniformidad en el conjunto de la Administración General del Estado.

En el marco de este sistema común, los responsables de los órganos administrativos podrán proponer a sus superiores orgánicos el o los formatos concretos que se consideren necesarios para posibilitar la identificación del personal a su cargo, dotando a éste de un instrumento para facilitar su receptividad con los ciudadanos tal como se destaca en la exposición de motivos de la citada Ley 30/1992.

Este objetivo se contempla en el Plan de Modernización de la Administración General del Estado, impulsado mediante el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de noviembre de 1991, que establece como primera línea de actuación de los programas departamentales de modernización la dirigida a mejorar la información y comunicación de la Administración con los ciudadanos.

Igualmente, en el Acuerdo suscrito el 16 de noviembre de 1991 entre la Administración del Estado y las Organizaciones Sindicales más representativas para modernizar la Administración y mejorar las condiciones de trabajo, se establece que las partes impulsarán el desarrollo de acciones tendentes a que los ciudadanos conozcan directamente la identidad de los empleados públicos que les presten el servicio en cada caso.

Dado que la identificación se debe posibilitar en todas las relaciones que mantienen los ciudadanos con las Administraciones Públicas, el sistema se configura estableciendo unos formatos generales para asegurar la uniformidad deseada, al tiempo que se facilita a los titulares de los órganos la selección de los soportes idóneos y definición de detalles concretos para instrumentar el cumplimiento del precepto legal que sustenta esta disposición.

Vista la propuesta de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, y previa consulta a las Subsecretarías Departamentales y Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas,

Esta Secretaría de Estado para la Administración Pública ha resuelto:

Primero. Objeto y ámbito de aplicación.

La presente Resolución tiene por objeto definir los criterios para la identificación de las autoridades y el personal al servicio de la Administración General del Estado y de los Organismos autónomos y las Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia vinculados o dependientes de aquélla.

Segundo. Criterios de implantación.

1. Los titulares de los órganos administrativos propondrán, para las relaciones entre los ciudadanos y los empleados públicos, los formatos de identificación concretos, teniendo en cuenta lo establecido en el anexo de esta Resolución.
2. Los Subsecretarios de los Ministerios y los Presidentes o Directores ejecutivos de los Organismos autónomos y Entidades de Derecho Público fijarán las modalidades de la implantación del sistema de identificación común, atendiendo en todo caso a lo preceptuado en el artículo 35.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y a lo establecido en esta Resolución.
3. Los órganos de personal competentes colaborarán con los titulares de los órganos administrativos en el proceso de implantación que se acuerde.
4. En los servicios de la Administración Periférica del Estado, a los efectos de la posible utilización dentro del sistema común de la lengua cooficial de la correspondiente Comunidad Autónoma, se estará a lo previsto en los artículos 35.d) y 36 de la citada Ley 30/1992.

Tercero. Seguimiento y control.

1. Los titulares de los órganos administrativos realizarán el seguimiento y control de la implantación, dando cuenta de las incidencias que pudieran surgir a su superior jerárquico, quien a su vez podrá solicitar a la Secretaría de Estado para la Administración Pública (Inspección General de Servicios de la Administración Pública) la oportuna colaboración de consultoría interna para analizar las causas y posibles soluciones de las mismas.
2. Los Subsecretarios de los Ministerios y los Presidentes o Directores ejecutivos de los Organismos autónomos y Entidades de Derecho Público, coincidiendo con el final de los trimestres naturales y hasta la total implantación del sistema, remitirán a la Secretaría de Estado para la Administración Pública información sobre el grado de implantación del sistema de identificación común en los órganos dependientes de los mismos.
3. La Inspección General de Servicios de la Administración Pública elevará al Secretario de Estado para la Administración Pública un informe anual valorativo sobre la aplicación del sistema de identificación común.

Cuarto. Entrada en vigor.

La presente Resolución entrará en vigor el 15 de febrero de 1993.

Madrid, 3 de febrero de 1993.

El Secretario de Estado para la Administración Pública,
Justo Zambrana Pineda.

Excmos. Sres. Delegados del Gobierno y Gobernadores civiles e Ilmos. Sres. Subsecretarios.

ANEXO.

Formatos del sistema de identificación común

1. Identificación telefónica

A efectos de identificación, para diferenciar la relación telefónica en función de la iniciativa del contacto, cabe distinguir cuando el empleado público telefonea y cuándo recibe la comunicación exterior.

En el primer caso, la identificación se realizará en el momento de iniciar la conversación, indicando de forma sucinta y claramente comprensible la denominación de la Unidad, el nombre y apellidos, y el objeto de la llamada.

En el segundo caso, la identificación se realizará tras descolgar el teléfono, indicando de forma sucinta y claramente comprensible la denominación de la Unidad, y sólo se complementará con la identidad del empleado público si el ciudadano se interesa o si se prevé continuidad en la relación.

2. Distintivo personal

En espacios no singularizados en los que se produce una interacción entre los ciudadanos y empleados públicos, especialmente con funciones de recepción o información, particularmente en casos tales como Museos, Bibliotecas, Archivos y Centros similares, no existe medio alguno interpuesto entre el empleado público y el ciudadano que pueda servir de soporte a la identificación, por lo que la única posibilidad es la implantación de un *Distintivo Personal*.

El *Distintivo Personal* irá prendido en la ropa del empleado y su rotulación reflejará el nombre, apellidos y la función pública, de forma que permita al ciudadano leerlos a una distancia no inferior a la considerada de respeto, aproximadamente un metro y veinte centímetros. Asimismo, podrá llevar impreso el logotipo de Identidad Institucional del Departamento u Organismo y la indicación gráfica de que se conoce algún idioma en los servicios que así lo requieran.

3. Rótulo de despacho

Si se trata de un espacio no singularizado o despacho de uso común, su rotulación reflejará la denominación más significativa de la Unidad, y la relación nominal del personal que trabaje en dicho espacio común, siempre que ésta no recargue el contenido del rótulo. Esta delimitación del texto se establece a los efectos de propiciar la simplicidad de los rótulos. Sin embargo, el nivel de detalle deberá asegurar que no se produzca equívoco en el ciudadano, aunque sea la primera vez que accede al espacio administrativo.

En el caso de un espacio singularizado o despacho de uso individual, figurará la denominación del cargo o puesto de trabajo, además del nombre y apellidos del empleado público correspondiente.

4. Rótulo de mesa

En el caso de una relación verbal directa a través de una mesa personalizada en un espacio no singularizado o en un despacho de uso común, deben instrumentarse dos medios complementarios para asegurar que la identificación se produce inequívocamente cuando el ciudadano busca a su interlocutor dentro del espacio administrativo. El primero adoptará la forma de rótulo de señalización e identificación del contenido del espacio concreto al que se desea acceder (*Rótulo de Despacho*). El segundo, complementario del anterior, es el rótulo de identificación específico de cada puesto de trabajo, denominado *Rótulo de Mesa*.

El *Rótulo de Mesa* deberá reflejar, de forma legible a dos metros de distancia, el nombre y apellidos del empleado público, y la denominación del puesto de trabajo o de la función principal que realiza si se considera ésta más significativa para el ciudadano que el puesto. Aunque es preferible su ubicación sobre la mesa, podrá situarse en cualquier lugar visualmente predominante del mobiliario asignado individualmente al empleado público.

5. Tarjeta o autoadhesivo de identidad institucional

A efectos de facilitar información personalizada al ciudadano sobre las Unidades con las que se relaciona, podrá utilizarse una tarjeta de identidad institucional, o un autoadhesivo, que llevarán impresas las denominaciones del departamento u organismo, centro directivo, unidad y su dirección postal, teléfono y telefax, así como, eventualmente, el logotipo de identidad institucional y el resto del espacio se dejará en blanco, para anotaciones posteriores, tales como el nombre del empleado público, el objeto de la entrevista posterior o cualquier otro dato de utilidad para el ciudadano.

6. Tarjeta de visita personalizada

En los casos en que la función realizada justifique la personalización, la tarjeta, además de la información recogida en el caso de la tarjeta de identidad institucional, incluirá el nombre, apellidos y cargo del empleado público.

7. Tarjeta de control e identificación

A los efectos de identificación en el exterior del espacio administrativo, estando el empleado público en el desempeño de su función, bastará la tarjeta de control del Departamento u Organismo, siempre que incluya fotografía y las denominaciones del Departamento u Organismo, nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad y el puesto de trabajo. Todo ello sin perjuicio de otras medidas de seguridad que en el proceso de identificación y circulación tengan establecidas las oficinas.

8. Formatos de las comunicaciones escritas

En las resoluciones administrativas y comunicaciones escritas, incluyendo las transmitidas por telefax, se estará a lo dispuesto en la Orden de 7 de julio de 1986, de Presidencia del Gobierno (*Boletín Oficial del Estado* número 174, del 22), en particular en lo referente a la identificación de los firmantes mediante la inclusión de antefirma y pie de firma, así como a la expresión de la dirección postal y número de teléfono o télex, incluyendo la información referente a número de telefax u otros medios de comunicación electrónica cuando sea procedente.