

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA CANDIDATURA Y RESPONSABLE

### **Nombre de la iniciativa: Los ganaderos y el uso de la administración electrónica: solicitud telemática de las guías para el movimiento del ganado**

#### i. **Breve descripción:**

Los atributos de rapidez, amplitud del horario de atención y evitar desplazamientos, además de la seguridad y confianza en el servicio, son básicos a la hora de prestar cualquier servicio a los ciudadanos. Tanto la DG de Agricultura y Ganadería, como la SGT de Administraciones Públicas llevan años trabajando para conseguir cumplir con esos atributos a todos riojanos que requieren de las mismas.

Lo que aquí se describe es **la solución creada**: una aplicación informática, **la seguridad conseguida**: con la incorporación de la firma electrónica; y **el despliegue realizado** desde la Agencia del Conocimiento, con el personal de las cibertecas, los veterinarios de ganadería y el personal del servicio de atención al ciudadano, para que los ganaderos: conozcan la aplicación, se saquen la firma electrónica, aprendan y manejen la aplicación y se les solucionen los problemas en las 2 o 3 primeras semanas tras obtener la firma electrónica, de tal forma, que realmente usen la aplicación. Y todo ello con el objetivo de mejorar esos atributos importantes de rapidez, horario amplio (24 horas/ 7 días a la semana) y evitar desplazamiento.

**Otro objetivo prioritario** para la SGT de Administraciones Públicas, a través de la Agencia y las cibertecas, es evitar la exclusión de un colectivo en grave riesgo de exclusión en las nuevas tecnologías, como lo es el de los ganaderos, los cuales, mediante este proyecto, han conseguido tener una justificación, un servicio, lo suficientemente importante como para incorporarse al mismo y así conocer todas las posibilidades de Internet desde el portal institucional [www.larioja.org](http://www.larioja.org)

#### a. Autores de la comunicación

Nombre y Apellidos: Máximo Fraile Escrich, Técnico Auditor de calidad; Frco. Javier Puértolas Romano, jefe del servicio de ganadería y Mercedes Martínez Pérez, jefa del servicio de atención al ciudadano; Juan José Ramírez Amenedo Área de Servicios a la Administración | Agencia del Conocimiento y la Tecnología

i. **Departamentos:** Agricultura y Administraciones Públicas

ii. **Actividad: Calidad y Organización, Ganadería y Atención al ciudadano**

iii. **Dirección completa**

iv. **Teléfono: Máximo Fraile 941 291492**

v. **E-mail [maximo.fraile@larioja.org](mailto:maximo.fraile@larioja.org)**

#### b. Identificación de la Administración

i. **Nombre/ Unidad/Servicio/Sección/Ente:** Consejerías de Administraciones Públicas y Consejería de Agricultura

#### c. Breve reseña de la administración y del responsable en la presentación de la propuesta (actividad, experiencia, etc.):

Tanto el Servicio de Ganadería como el de Atención al Ciudadano del Gobierno de La Rioja se han caracterizado a lo largo de los últimos años por innovar e incorporar de nuevas formas de prestar sus servicios a sus ciudadanos clientes.

El Servicio de Ganadería viene desarrollando desde hace casi una década un ambicioso proyecto de integración y mejora de los procedimientos informáticos relacionados con registros de explotaciones ganaderas y control de los movimientos pecuarios de diferentes especies, siempre dentro del ámbito ganadero y bajo las directrices establecidas por el Ministerio de Medio Ambiente Medio Rural y Marino, en lo que por aquel entonces era un ambicioso proyecto

comunitario que ahora ya se encuentra consolidado, pero siempre en constante evolución debido a las necesidades cambiantes del Sector y de las directrices marcadas por el MMAMRM y por la Comunidad Europea. Fruto de ese proyecto ha sido una mejora notable en el control de la gestión y en la eficacia y calidad de sus servicios, así como una importante racionalización de los recursos humanos. Quedaba pendiente la extensión de estos servicios hasta el mismo ganadero, en su propia explotación, y con los mismos parámetros de seguridad y control que habían sido utilizados hasta el momento.

Por su parte, el Servicio de Atención al Ciudadano mejorando el acercamiento a las necesidades de los ciudadanos a través de los tres canales:

- a nivel presencial, con las Oficinas de Atención al Ciudadano en las cabeceras de comarca lo cual permite un trato directo y personalizado con los ciudadanos de las distintas zonas de influencia de las Oficinas y en particular los ganaderos. Este factor influyó en la difusión del calendario de visitas organizado por los servicios veterinarios.
- a nivel telemático coordinando la información de la página web institucional del Gobierno de La Rioja, impulsando la mejora de sus contenidos, desde el punto de vista de la usabilidad y accesibilidad para que la información sea útil y amigable para cualquier ciudadano incluso aquellos que tradicionalmente no acceden habitualmente a Internet. El Servicio gestiona también el registro telemático y vela por la progresiva incorporación de nuevos trámites al mismo, apoyando la incorporación de la aplicación de guías de ganado facilitando su acceso.
- a nivel telefónico sirviendo de soporte para los ciudadanos usuarios del registro telemático, ayudando a resolver las dudas de éstos en un primer nivel gracias a la experiencia que este Servicio tiene como Oficina de acreditación de firma electrónica para personas físicas, prueba de ello es que desde el año 2003 hasta la fecha, en las Oficinas se han realizado más de 9.000 firmas.

Así, el teléfono 900 700 333 ha servido de referencia a los ganaderos para consultar las dudas que la aplicación o la instalación de firma electrónica les planteaba. En un segundo nivel, cuando la complejidad de la incidencia lo aconsejaba, la atención ha sido dispensada por la Agencia del Conocimiento y la Tecnología

## **2. DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA**

Descripción de la iniciativa destacando su contribución al proceso innovador, a nivel local, regional y/o nacional. Resumir los aspectos fundamentales que den una visión global de la iniciativa, tales como:

### **a. Antecedentes,**

#### **i. Problema u oportunidad a abordar que se buscó resolver**

1. Breve descripción del problema u oportunidad que se buscó resolver o las limitaciones que se esperaron superar, y que dieron origen al desarrollo de la iniciativa.

Todas las unidades y servicios del gobierno de La Rioja tienen la encomienda de mejorar la calidad de sus servicios y los atributos de la misma que son valorados por los ciudadanos: evitar desplazamientos y tener un horario amplio para realizar las gestiones. Desde el servicio de ganadería se quería dar solución a los ganaderos de toda la CCAA para obtener las guías que autorizan el movimiento de sus animales, que hasta ahora conseguían desplazándose hasta la oficina comarcal agraria mas cercana, a través de una aplicación informática que permitiese realizar la petición, sin desplazarse y las 24 horas los 7 días a la semana.

A los problemas de diseño de la solución informática, solventados con el buen hacer de los técnicos veterinarios y los informáticos de la Agencia del Conocimiento, se sumaban los problemas de exclusión

digital que presenta el colectivo de ganaderos, los cuales, además, necesitaban disponer de firma digital para garantizar la identidad del solicitante, por lo que se hacía necesario: enseñarles las posibilidades y que obtuviesen la firma digital.

ii. Cómo se logró resolver la situación antes descrita.

2. Breve descripción de cómo se logró resolver el problema u oportunidad descrito y que dieron origen al desarrollo de la iniciativa.

En primer lugar fue necesario revisar el procedimiento administrativo para la autorización y emisión de las guías de origen y sanidad necesarias para el movimiento de ganado. Se diseñó un nuevo trámite denominado "autorización virtual" que evitaba la presencia física de un veterinario para la autorización de dichos documentos y que era el principal requisito para una futura tramitación telemática.

El siguiente paso era desarrollar una aplicación informática en una nueva plataforma web, y que se integrara perfectamente con un sistema existente y altamente complejo que gestiona en tiempo real la información de movimientos ganaderos del Gobierno de La Rioja con los servidores del Ministerio y del resto de CCAA de España. El reto era doble ya que también se perseguía conseguir un nivel óptimo de usabilidad y manejo, dadas las especiales características del colectivo al que está dirigido.

Una vez completado el desarrollo del nuevo sistema y hechas las primeras pruebas internas, se hicieron pruebas externas con tres ganaderos y una vez que se vio que funcionaba correctamente, se diseñó la estrategia que permitiese llegar al conjunto de todos los ganaderos de La Rioja. Para ello fue necesario coordinarse: los veterinarios de ganadería: aportando un listado de los ganaderos, enviándoles una carta, elaborando junto a SGT un folleto divulgativo y programando reuniones por todas las cabeceras de comarca; el servicio de atención al ciudadano, realizando llamadas telefónicas para contactar directamente con los ganaderos e invitarles a asistir a las reuniones programadas y ver si estaban interesados en obtener la firma electrónica, desplazándose a las reuniones y tramitando las firmas electrónicas a los ganaderos interesados; el personal de las cibertecas de la Agencia del Conocimiento: abriendo las cibertecas, pues ha sido en su sede donde se han realizado un buen número de las reuniones, colaborando en la explicación del funcionamiento de la aplicación y solucionando los problemas de firma electrónica y sobre todo quedando a los 15 días de la reunión inicial para solventar los problemas que hubiesen surgido en esos días a los ganaderos.

b. Objetivos:

i. Implantar una solución informática que permita la solicitud sin desplazamiento de las guías para el movimiento pecuario, las 24 horas al día y con la seguridad que da la firma electrónica

ii. Requisitos técnicos:

1. Objetivo funcional: el servicio de Guías Telemáticas Ganaderas permite a los ganaderos solicitar desde sus explotaciones los documentos necesarios para poder mover a sus animales hacia otras explotaciones, mercados o mataderos; evitando molestos y, en ocasiones, tediosos desplazamientos hasta las oficinas administrativas correspondientes, donde los veterinarios les comprobaban y les entregaban la documentación pertinente. Ahora sólo es necesario una conexión a Internet y un certificado digital que autentique e identifique al ganadero para obtener de forma casi inmediata los certificados veterinarios que van a permitir desplazar a los animales de su explotación. Para ciertos

tipos de movimientos en que la legislación sanitaria así lo requiere, un veterinario autorizará de forma virtual el movimiento, en tiempo real, y así superar el trámite administrativo más complejo, ya que el factor humano es imprescindible en estos casos. Si la solicitud llegara sin que no hubiera ningún veterinario "de guardia", quedaría pendiente de autorizar, pudiendo el ganadero en este caso optar por recibir una notificación en forma de email o de SMS cuando su solicitud fuera autorizada.

2. Seguridad y control: la seguridad está garantizada mediante el empleo de certificados digitales que además de identificar al ganadero y autorizarle a acceder sólo a los datos de sus explotaciones ganaderas, permiten encriptar el envío de toda la información intercambiada con la Administración llegando a poder detectar incluso si dicha información ha podido ser manipulada durante su procesado. La Administración firma digitalmente tanto las solicitudes como la documentación generada quedando todo registrado en un servidor de seguridad para futuros controles y auditorías.
  3. Integración: el sistema está enlazado en tiempo real con los servidores informáticos del MAMAMRM (Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino), de manera que una solicitud de movimiento de animales es procesada al instante, y comunicada a dicho sistema central para su registro e inmediato aviso a la Comunidad Autónoma de destino, que recibirá una notificación inmediata de llegada de dichos animales, quedando así garantizada la trazabilidad en el historial de dichos animales y asegurando uno de los componentes principales en el control de la cadena alimentaria.
- iii. Conseguir que realmente se use la aplicación: actualmente, en los procesos selectivos de oposición, después de mas de dos años con las aplicaciones telemáticas en funcionamiento, y aun con descuento de 3 € en la tasa, no llega al 7 % el uso de la misma, cuando los opositores no son un colectivo en riesgo de exclusión digital como ocurre con los ganaderos, por lo que es un objetivo tan básico como la propia aplicación, el tener una estrategia innovadora que permita que realmente se use dicha aplicación.
  - iv. Acercar Internet y las nuevas tecnologías al colectivo ganadero, enseñándoles sus posibilidades y evitando así su exclusión en las mismas
- c. Alcance,  
Los destinatarios son todo el colectivo de ganaderos de La Rioja, en total 2089 ganaderos que son titulares de 2916 explotaciones ganaderas.
- d. Lugar donde se realiza,  
Se programaron reuniones en las siguientes localidades y se realizaron las siguientes firmas electrónicas a ganaderos de las mismas, Tabla nº 1

VINIEGRA	30
ANGUAINO	7
ALFARO	21
CALAHORRA	12
HARO	13
CERVERA	15
SAN ROMAN	6
SANTO DOMINGO	22
ARNEDO	17
LOGROÑO	20

TORRECILLA	19
NAJERA	25
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>

Tabla nº 1: Reuniones celebradas y firmas electrónica obtenidas

e. Cronograma de la actuación:

i. Fecha de inicio:

1. El diseño del programa informático se comenzó en Octubre de 2008, terminando las primeras pruebas de integración tres meses después, para comenzar en Enero de 2009 con las experiencias piloto de tres ganaderos previamente seleccionados.
2. La estrategia de despliegue del programa, firma electrónica y explicación a los ganaderos se realizó desde marzo de 2009 hasta junio de 2009

ii. Fechas Finalización:

1. El proyecto no se da por cerrado
2. Se realiza un seguimiento mensual del uso de la aplicación
3. Esta previsto una segunda ronda de contactos con los ganaderos que se sacaron la firma y no la están utilizando para evaluar cuales son los problemas por los que no han podido hacer uso de una solución que les evita desplazamientos y les amplía el horario de solicitud.

iii. Hitos y tareas:

1. Revisar los procedimientos administrativos correspondientes.
2. Establecer los requisitos del nuevo sistema.
3. Diseño y desarrollo de la nueva aplicación informática.
4. Pruebas funcionales y de integración.
5. Formación de formadores (personal de las cibertecas).
6. Difusión del nuevo sistema. Reuniones presenciales de presentación, apoyo adicional para obtener la firma electrónica
7. Realizar apoyo y seguimiento a los ganaderos para que usen la aplicación o recoger causas del no uso para intentar solucionarlas

iv. Actividades más relevantes:

1. Creación de la aplicación informática
2. Incorporación de los ganaderos a las nuevas tecnologías mediante reuniones presenciales
3. Seguimiento del funcionamiento y ayuda a los ganaderos

f. Recursos:

i. Materiales y Tecnologías.

3. Tecnologías utilizadas:

- Plataforma de desarrollo: Lenguaje Java
- Sistema de gestión de base de datos: Oracle
- Firma electrónica de la Fabrica Nacional de la Moneda y Timbre
- Pen drives
- Correos y llamadas telefónicas
- Dípticos explicativos
- Reuniones presenciales con uso de portátil y cañón de proyección, a la vez que acceso on line a la aplicación

4. Nuevos procesos de gestión e impactos esperados:

- Se amplía, no puede pensarse en sustituirlo, el proceso de solicitud de guías de movimiento pecuario de forma presencial, a forma telemática, a través de Internet
- Se acerca la obtención de la firma electrónica, de solo realizarla en la sede de la oficina de atención al ciudadano,

al propio lugar de reunión con los ganaderos en cada municipio.

- El impacto esperado es incorporar a al menos el 10 % de los ganaderos al uso de la aplicación y las nuevas tecnologías (objetivo no alcanzado en los procesos selectivos con opositores mas incorporados a Internet). También se medirá el impacto por el % de guías aunque sea con los ganaderos mayores, esperando alcanzar al 40 % de la guías emitidas

ii. Humanos y Colaboraciones Externas

5. Equipo de Trabajo.

- a. Identificar a los profesionales, asesores, técnicos o consultores que participaron en la iniciativa, especificando el organismo al que pertenecen, colaboraciones internas y externas:

- Por parte del servicio de ganadería:
  1. Javier Puértolas Romano
  2. Carmen Palacios Gimeno
  3. Ana García Ballesteros
  4. Carlos Miguel López
  5. Veterinarios de las Oficinas Comarcales
- Por parte del servicio de Atención al ciudadano
  1. Mercedes Martínez
  2. Víctor Tomé
  3. Juan Carlos Pinto
  4. Ayudantes de las Oficinas de Atención al Ciudadano
- Por parte de la Agencia del Conocimiento:
  1. Diseño/desarrollo del sistema informático
    - a. Angel Pérez Bobadilla
    - b. Juanjo Ramírez Amenedo
    - c. Rafael Dulac Bartolomé
  2. Difusión y coordinación de las cibertecas:
    - a. Noemí Pérez Puelles

b. Colaboraciones:

- Además tanto el director general de ganadería, Igor Fonseca, como el de atención al ciudadano, Máximo Fraile, se implicaron activamente en las tareas de diseño de la estrategia de difusión y en las posteriores visitas y reuniones en los municipios con los ganaderos estando presentes uno u otro en cada una de ellas.

iii. Económicos y Financiero.

6. Cuadro Presupuestario del Proyecto

- El coste del programa informático: 30.000 €
- El coste del material divulgativo: 3.100 €
- El coste de las reuniones ( desplazamientos/ pago de horas): 1.000 €

g. Indicadores de Seguimiento del Proyecto:

- i. N° de ganaderos invitados a asistir a las reuniones, 1381
- ii. N° de ganaderos que asistieron a las reuniones: 520
- iii. N° de ganaderos que se sacaron la firma electrónica: 207
- iv. N° de ganaderos distintos que usan cada mes la aplicación: 30
- v. N° de ganaderos que no han usado nunca la aplicación habiéndose sacado la firma electrónica: 150

- vi. % de guías que se tramitan electrónicamente respecto al total tramitado cada mes o en un año. Se recoge en la tabla mas abajo segmentado por especies animales
- h. Situación actual
 

Se inició la total implantación a lo largo del mes de mayo de 2009 y se viene realizando un seguimiento mensual desde entonces de las guías tramitadas telemáticamente.

Se aportan los datos de los meses en los que se ha controlado la utilización de la aplicación:

Tabla nº 2: Uso de la aplicación implantada por meses

Mes	Nº de Guías solicitadas	Nº Municipios donde se solicitan	Nº de ganaderos distintos que la piden	Nuevos ganaderos incorporados
Abril 2009	42	9	11	8
Mayo	62	17	21	12
Junio	81	20	26	10
Julio	94	21	27	9
Agosto	104	19	28	4
Septiembre	101	24	31	8
Octubre	130	21	26	5
Noviembre	83	23	34	2
Diciembre	97	22	31	3
Enero	107	22	30	1
Febrero	109	27	34	3
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>	<b>42</b>	<b>69</b>	

El resultado global en cuanto a municipios desde los que se solicita y ganaderos que lo han usado es el siguiente:

- Total de guías: 1010
- Municipios distintos desde donde se ha usado: 42
- Ganaderos distintos: 69

Uso de la aplicación por guías emitidas y especie ganadera. Datos globales desde el 1 de Julio de 2009 hasta el 2 de Marzo de 2010			
Especie	Nº de Guías TOTALES	Nº de Guías TELEMATICAS	%
Conejos	346	51	14,74%
Gallinas	2216	293	13,22%
Cerdos	2225	198	8,90%
Trucha	35	2	5,71%
Bóvidos	4391	215	4,90%
Équidos	1051	38	3,62%
Caprino	390	9	2,31%
Ovino	4677	36	0,77%
Total	15331	842	5,5 %

### 3. RESULTADOS Y BENEFICIOS GENERADOS CON LA INICIATIVA

#### a. Principales resultados generales obtenidos

##### i. Nuevos productos, usos o servicios obtenidos

1. Producto: aplicación informática
2. Usos: conocimiento y manejo de Internet en un colectivo en claro riesgo de exclusión tecnológica como lo son los ganaderos, no solo

- con la aplicación del proyecto, sino con toda la web del gobierno de La Rioja y con todo Internet
3. Servicios: el evitar desplazamientos y ampliar el horario de solicitud de guías a las 24 horas los 365 días.
- ii. Acciones de difusión tecnológica y científica.
    1. Actualmente solo son 11 los meses completos de seguimiento del programa y su uso, de cara a este 2010 se tiene previsto presentar la experiencia a los premios nacionales tanto de nuevas tecnologías, por la inclusión de los ganaderos, como al premio nacional de ciudadanía, por la estrategia de acercar y adaptar los servicios a las necesidades de los ciudadanos.
    2. El servicio de ganadería lo presentara en las reuniones periódicas de las CCAA y el MMAMRyM
- b. Descripción resultados técnicos:
- i. El proyecto ha sido viable gracias al despliegue previo de banda ancha para Internet realizado desde la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, así como la integración de la firma electrónica como solución de seguridad a las aplicaciones informáticas del gobierno de La Rioja
  - ii. Se ha diseñado y desarrollado una aplicación informática que queda integrada en un complejo sistema nacional de comunicación de movimientos interconectado en tiempo real. Todo ello bajo un interfaz de gran facilidad de uso orientado a personas que no tienen ningún tipo de conocimiento técnico previo.
  - iii. Se garantiza la seguridad mediante el empleo de certificados digitales tanto para autenticar al ganadero como para firmar digitalmente sus solicitudes. La Administración, a su vez, firma digitalmente tanto las guías que se proporcionan a los ganaderos, registrando todo el proceso en servidores de seguridad que garantizan la integridad del sistema y proporcionan una cobertura válida ante diferentes controles y auditorias.
- c. Descripción resultados en el ámbito de gestión
- i. Se han revisado y mejorado los procedimientos administrativos relacionados con la emisión de guías de origen y sanidad, estableciendo un nuevo trámite de autorización virtual que permite la racionalización de los recursos veterinarios del Servicio de Ganadería.
  - ii. Se dispone de una solución informática que amplía el horario de solicitud de guías para el movimiento pecuario a los 7 días de la semana y las 24 horas al día y desde el propio domicilio, sin desplazamientos, que en algún caso llegan a los 55 kms de distancia ( Viniegra – Nájera)
  - iii. Se ha incorporado al menos a 207 ganaderos a las nuevas tecnologías, aunque a los seis meses de ellos han usado la aplicación 57
- d. Describir y dimensionar los resultados socioeconómicos
- i. Número de nuevos productos o servicios a partir de la I+D+I realizada, indicador de mejora del servicio prestado al usuario (interno o externo), variación del indicador (antes y después), número de mediciones realizadas al indicador.
    1. Al llevar solo 11 meses de implantación, aun no se han realizado mediciones de satisfacción, si bien siendo los atributos de calidad mas valorados la rapidez o amplitud de horarios, no hay duda de que mejoraran
  - ii. Grado de novedad de la experiencia en relación con otras administraciones, capacidad de extensión de la acción a producción en más sectores o áreas, sistematización de algún instrumento para desarrollar acciones innovadoras a partir de esta experiencia
    1. Tan solo Navarra tiene un sistema similar al que ha puesto en marcha el Gobierno de La Rioja. Otras CCAA como Asturias ofrecen algún servicio similar pero con diferentes alcances.

2. Una vez implantada esta aplicación y servicio a los ganaderos, la aplicación, dado que ya se ha mencionado que se ha ligado a las bases de datos de ganadería, permitirá la incorporación de nuevos servicios a través de Internet para los ganaderos, por ejemplo la notificación de los nacimientos de terneros y la emisión de su documentación, la solicitud de crotales auriculares duplicados, la gestión del Libro de Registro de la explotación ganadera o la notificación anual obligatoria del censo.
- e. Impacto en la sociedad del proyecto (describir los principales indicadores del impacto de este proyecto, que provecho ha tenido en el sector y en la sociedad en general)
    - i. Incorporación de 207 ganaderos a la sociedad de la información de toda la geografía riojana, suponen el 10 % de los ganaderos**
    - ii. Incorporación de esos mismos ganaderos al uso de la firma electrónica para su relación con la administración**