



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



**2012**

**ESTUDIO  
SOCIOADMINISTRATIVO  
Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO: S.V.O.  
OCAPA LA RIBERA-ALTA. ALZIRA**

**DIPLOMATURA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Alumna: Vicenta O. Alapont Giménez**

**Director: Fco. Javier Esteban Andrés**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	3
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	5
PARTE PRIMERA:.....	6
INTRODUCCIÓN, OBJETO Y ANTECEDENTES .....	6
1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	6
1.1. RESUMEN .....	6
1.2. INTRODUCCIÓN .....	7
1.2.1. Relaciones Administración ciudadano. ....	8
1.2.2. Experiencia profesional y situación del administrado.....	8
1.3. OBJETO Y OBJETIVOS. ....	9
1.4. JUSTIFICACIÓN DE ASIGNATURAS CURSADAS.....	10
1.4.1. Teoría Social I y II. ....	10
1.4.2. Información y Documentación Administrativa. ....	11
1.4.3. Gestión Administrativa I y II. ....	11
1.4.4. Marketing en el Sector Público. ....	12
1.4.5. Derecho Constitucional y Estructuras Políticas.....	12
1.4.6. Derecho Administrativo I y II. ....	12
1.4.7. Instituciones Europeas.....	12
1.4.8. Ética en las organizaciones. ....	13
1.4.9. Estadística I y II.....	13
2. CAPÍTULO II: ANTECEDENTES Y MARCO LEGAL.....	14
2.1. MARCO HISTÓRICO LEGAL.....	14
2.2. ANTECEDENTES Y CREACIÓN .....	14
2.3. ORGANIGRAMA DE LA OCAPA .....	15
2.3.1. Servicio de Promoción Comarcal.....	15
2.3.2. Organización territorial de la OCAPA.....	16
2.3.3. Organigrama y funciones de la OCAPA.....	17
2.4. FUNCIONAMIENTO Y SERVICIOS.....	20
2.4.1. Servicios al Sector Agrícola. ....	20
2.4.2. Servicios al Sector Ganadero (Servicio Veterinario). ....	21
2.4.3. De la ganadería tradicional a la ganadería actual.....	22
2.5. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA OCAPA .....	23
2.5.1. Modernización e Innovación en la Generalitat Valenciana...23	
2.5.2. Servicios de la Web de la OCAPA .....	26
2.5.3. Guías telemáticas .....	27
2.6. EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL SVO.....	28
2.6.1. Experiencia en el SVO: Evolución del servicio de atención al público y su perfil. ....	28
2.6.2. Funciones administrativas que se realizan en el SVO. ....	29
2.6.3. Servicio de Atención al ciudadano en el SVO-Ocapa. ....	30

PARTE SEGUNDA: .....	31
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS .....	31
3. CAPÍTULO III: ANÁLISIS DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL. 31	31
3.1. ESTUDIO DEL PERFIL DE LOS USUARIOS .....	33
3.1.1. Edad y sexo del usuario de la OCAPA.....	33
3.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES GANADERAS .....	34
3.3. RECABAR LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS.....	36
3.3.1. Encuesta, Universo y ficha técnica. ....	36
3.3.2. Cuestionario y Tipos de variables utilizadas. ....	38
4. CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS Y CONCLUSIONES .....	40
4.1. ANÁLISIS DE DATOS.....	40
4.1.1. Actividad profesional y sector profesional. ....	40
4.1.2. Estudios realizados y edad. ....	41
4.1.3. Dificultad en los trámites administrativos. ....	43
4.1.4. Conocimiento de términos administrativos básicos. ....	45
4.1.5. Registro de entrada.....	47
4.1.6. Asistencia a sesiones informativas y su calidad. ....	50
4.1.7. Opinión sobre la realización de una sesión informativa. ....	52
4.1.8. Obstáculos para asistir al cursillo.....	52
4.1.9. Dificultades en los trámites y participación en el cursillo.....	54
4.1.10. Estudios realizados y opinión sobre el cursillo. ....	54
4.2. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA. ....	56
PARTE TERCERA:.....	58
PROPUESTA DE MEJORA.....	58
5. CAPÍTULO V: PROPUESTA E IMPLANTACIÓN DE LA MEJORA.....	58
5.1. IMPLANTACIÓN DE LA MEJORA.....	59
5.1.1. Curso en lenguaje ciudadano. ....	59
5.1.2. Características del curso.....	59
5.1.3. Presupuesto económico.....	60
5.2. CONSIDERACIONES FINALES .....	62
6. BIBLIOGRAFIA.....	63
7. ANEXOS.....	64
7.1. ANEXO 1. POLITICA AGRICOLA COMÚN (PAC).....	64
7.2. ANEXO 2. BASES DE DATOS.....	67
7.2.1. Bases de datos .....	67
7.2.2. Sistemas de identificación y registro por especies.....	69
7.2.3. Registro por especie: .....	70
7.3. ANEXO 3. CUESTIONARIO .....	75
7.4. ANEXO 4. TABULACIÓN SIMPLE.....	77

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama de la CAPA. ....	17
Ilustración 2: Mapa municipios de la OCAPA La Ribera Alta – Alzira. ....	18
Ilustración 3: Organigrama de la OCAPA.....	19
Ilustración 4: Tabla de explotaciones ganaderas. ....	23
Ilustración 5: Pantalla presentación de la CAPA.....	24
Ilustración 6: Web informativa de la CAPA. ....	25
Ilustración 7: Web Asistencia Telefónica a Ganaderos .....	26
Ilustración 8: Guías telemáticas. ....	27
Ilustración 9: Gráfico sexo usuarios. ....	34
Ilustración 10: Tabla cruce de variables 21 y 22. ....	40
Ilustración 11: Gráfico variables 21 y 22. ....	41
Ilustración 12: Edad y estadísticas.....	41
Ilustración 13: Gráfico edad usuarios.....	42
Ilustración 14: estudios cursados, variable 23.....	42
Ilustración 15: Gráfico variable 23.....	43
Ilustración 16: Tabla variable 1. ....	44
Ilustración 17: Gráfico Estadísticas variable 1. ....	44
Ilustración 18: Gráfico variable 2.....	45
Ilustración 19: Conocimiento de conceptos, variables 3 a 10. ....	46
Ilustración 20: Gráfico valores de variables 3 a 10.....	46
Ilustración 21: Tabla de Registro de entrada, variable 11.....	47
Ilustración 22: Tabla valores medios de variable 11. ....	49
Ilustración 23: Gráfico variable 11.....	50
Ilustración 24: Tabla estadística variable 12. ....	50
Ilustración 25: Tabla % variable 13. ....	51
Ilustración 26: Tabla de variable 14. ....	52
Ilustración 27: Tabla de % variable 16. ....	53
Ilustración 28: Gráfica variable 16.....	53
Ilustración 29: Tabulación cruzada variables 1 y 14.....	54
Ilustración 30: Tabla cruce variables 13 y 23. ....	55
Ilustración 31: Presupuesto económico. ....	61

# **PARTE PRIMERA:**

## **INTRODUCCIÓN, OBJETO Y ANTECEDENTES**

### **1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. RESUMEN**

Este Prácticum tiene como objeto analizar el Servicio de Atención al ciudadano en el Servicio Veterinario Oficial de la OCAPA "Ribera Alta" de Alzira. El estudio se justifica desde el mandato de eficiencia que tiene la Administración Pública y desde el derecho del ciudadano a participar en la cosa pública. El estudio tiene como objetivos, en primer lugar un análisis, el análisis social y profesional del usuario y del servicio de atención administrativa prestado; en segundo lugar, realizar una propuesta de mejora a partir de los resultados obtenidos en este análisis previo. El método de estudio utilizado ha sido cuantitativo y cualitativo. Los datos recogidos han sido secundarios y, muchos, primarios. Las fuentes de datos han sido a) datos identificativos del usuario b) datos de cada explotación ganadera y, c) datos recogidos mediante encuesta.

El análisis final muestra que, el desconocimiento de algunos usuarios de ciertos derechos y obligaciones en su relación con la Administración Pública, produce sobrecarga de trabajo para el trabajador público y perjuicios para el administrado. La propuesta de mejora, que pretende corregir parte de estas disfunciones, es un breve manual de mejora de la Atención del servicio al administrado; manual que contiene los conceptos básicos de los procedimientos administrativos utilizados y, que se presentará en una sesión informativa de 2 horas.

## 1.2. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo Prácticum tiene como objeto el Estudio socioadministrativo, y su propuesta de mejora, del Servicio de Atención al ciudadano en el Servicio Veterinario Oficial de la OCAPA "LA RIBERA-ALTA" de ALZIRA. Dentro de la Oficina Comarcal de la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua (en adelante OCAPA), se encuentra el Servicio Veterinario Oficial (en adelante SVO).

El estudio tiene como objeto, en primer lugar un análisis y, en segundo, una propuesta de mejora. He realizado un análisis social y profesional del usuario y del servicio de atención administrativa prestado. Para tal análisis se han recabado datos de tres fuentes a) datos identificativos del usuario, que se tenían en archivos, b) datos de cada explotación ganadera, que también hay registro de ellos y, c) datos recogidos mediante encuesta. En segundo lugar, y a partir de los resultados obtenidos en el análisis previo, realizo la propuesta de mejora: la creación de un breve manual de atención al administrado y su difusión en una sesión informativa de 2 horas. El manual contiene los conceptos y procedimientos básicos administrativos relacionados con el trabajo realizado en el SVO.

El análisis de los datos recogidos muestra que las disfunciones (errores, repeticiones,..) se explican, en parte, por el desconocimiento de los procedimientos administrativos básicos que les afectan. Se ha detectado que gran parte de estos errores, como plazos acabados, defectos de forma, o repetición de notificaciones, por ejemplo, se deben a una falta de conocimiento de estos términos y procedimientos administrativos.

La justificación de este trabajo se fundamenta en la obligación del trabajador público de velar por un servicio público eficaz y eficiente, en cumplimiento de las leyes. La legislación vigente, desde el art. 103 de la Constitución Española hasta el Art. 3 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (LRJAPPAC), tiene como objetivo servir los intereses generales y actuar con eficacia

También es principio orientador de este estudio el derecho del administrado a la participación ciudadana, entendiéndola, como el modo en que los ciudadanos toman parte en el ejercicio de sus derechos y obligaciones ante la Administración Pública. El derecho que tiene el ciudadano a participar, en derechos y obligaciones, en la Administración Pública, tiene el trabajador público que velar por difundirlos entre los administrados para lograr alcanzar de esta manera el mayor grado de eficiencia.

Fruto de mi experiencia como administrativa, durante más de una década en el citado Servicio Veterinario Oficial (en adelante S.V.O), ha sido la observación y reflexión de la atención que prestamos a los ciudadanos que requieren nuestros servicios. El servicio de atención es personalizado, cara a cara, y se dirige a profesionales del sector ganadero. En estos años he detectado que algunas de las actividades, procedimientos y trámites que realizan los usuarios presentan algunas disfunciones, que podrían mejorarse.

Por tanto, los objetivos de este Prácticum son dos: (1) analizar el servicio

de atención al ciudadano del SVO, y (2), a partir de los resultados obtenidos en dicho análisis, proponer medidas de mejora.

Para alcanzar el primer objetivo analítico las acciones realizadas han sido:

1-Estudio del perfil de los usuarios del SVO: a) datos identificativos del usuario, que se tenían en archivos, b) actividades profesionales ganaderas: datos de cada explotación ganadera, que también hay registro de ellos y, c) datos recogidos mediante encuesta en la que se recaba la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido en el SVO.

2-Análisis de datos y conclusiones de las tres anteriores acciones.

3-Medidas de mejora: para lograr el segundo objetivo, propongo la realización de un manual de mejora de la atención al administrado, manual que contiene los términos y procedimiento básicos que les afectan en sus actividades. Este manual se presentará en una sesión informativa.

### **1.2.1. Relaciones Administración ciudadano.**

En los últimos años, el debate sobre las relaciones entre la Administración Pública y la ciudadanía se ha visto intensificado y ampliado a nuevas cuestiones. Este Prácticum tiene como principio orientador la participación ciudadana, entendida como el modo en que los ciudadanos toman parte en el ejercicio de sus derechos y obligaciones ante la Administración Pública. La participación ciudadana como acción o conjunto de actividades que realizan los ciudadanos ante la administración Pública.

El principal cometido de la OCAPA es prestar atención directa a los agricultores y ganaderos de nuestra Comarca, constituyéndonos así en el principal nexo entre la Administración de la Generalitat Valenciana y este colectivo.

### **1.2.2. Experiencia profesional y situación del administrado.**

Desde mi **experiencia profesional**, ya son doce años y especialmente los tres últimos desde que inicié los estudios de GAP, he venido observando cómo interviene el ciudadano cuando acude a la OCAPA y cómo respondemos los funcionarios a sus demandas y necesidades. Es decir, cuáles son las relaciones y si éstas satisfacen las necesidades tanto de administrado como de la Administración.

Un hecho observado es que, algunas personas, desconocen sus derechos y obligaciones básicas en su relación con la Administración Pública. Esto genera duplicidad de procesos, retrasos, repetición, más notificaciones, es decir, tanto la Administración como los ciudadanos que acuden al servicio se ven perjudicados, produciéndose ineficiencias. Así, a modo de ejemplo, desconocen que pueden consultar su expediente en el momento que deseen; no observan los plazos establecidos; no saben dónde y quien hace un cotejo; desconocen que cualquier declaración o escrito dirigido a la Administración puede presentarse manuscrito y no es necesario presentarlo impreso de ordenador.



Fruto de esta observación comencé el trabajo con la siguiente hipótesis: creo que algunos ciudadanos necesitarían "una ayuda" para poder acceder con más autonomía a gestionar sus trámites. La "ayuda" podrá ser informativa y/o formativa. He encontrado diversos perfiles de usuarios en el estudio, con niveles de conocimientos distintos y, más o menos, proclives a participar.

### **1.3. OBJETO Y OBJETIVOS.**

Como ya he adelantado, el objeto de este Prácticum, es el estudio socioadministrativo, y su propuesta de mejora, del Servicio de Atención al ciudadano en el Servicio Veterinario Oficial de la OCAPA "LA RIBERA-ALTA" de ALZIRA

Así el objeto de estudio de este Prácticum es doble: a) analizar la situación (operativa, de coordinación, eficacia y/o efectividad,..) con el usuario de esta OCAPA, lo que nos conduce a un estudio analítico-descriptivo y, b) a partir de este estudio se realiza un propuesta para mejorar la relación Ciudadano/OCAPA.

Por tanto los objetivos del Prácticum son:

1-Analizar el servicio y perfiles de los usuarios:

-Recogida datos: Datos identificativos del usuario (nombre, edad, actividad...), información con la que se ha creado una Base de Datos.

-Recogida de datos: Datos identificativos de cada explotación ganadera, y pasados a una Base de Datos.

-Recogida de datos: Encuesta a los usuarios.

-Análisis de datos y Conclusiones: Resultados de la encuesta y del perfil del usuario/Servicio.

2-Proponer medidas de mejora:

La creación de un breve manual de atención al administrado y su difusión en una sesión informativa de 2 horas. El manual contiene los conceptos y procedimientos básicos administrativos relacionados con las gestiones que habitualmente realizan en el SVO. Este manual busca mejorar la participación e información al administrado, como medio de alcanzar la eficiencia.

La propuesta del presente trabajo pretende ser una guía en el SVO para mejorar la atención del ciudadano cuando éste acude a la OCAPA. De esta forma hacer que la Administración sea más entendible para los ciudadanos/usuarios. Un ciudadano no puede ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones si no recibe un mensaje claro de las instituciones. Para comunicarse con un lenguaje ciudadano debemos ponernos en el lugar del lector.

Conseguir los fines, intereses y objetivos públicos en el Estado de Bienestar es responsabilidad de los Poderes Públicos pero depende cada vez más de la colaboración de los particulares. Debemos fomentar una actitud activa del administrado ante la Administración Pública. La creación, funcionamiento y posibilidad de la mejora de los servicios son ámbitos donde la

Administración disfruta de una notable libertad, pero podemos decir que la participación de los usuarios en estas cuestiones es, prácticamente, nula.

El objetivo de la propuesta de este Prácticum es proporcionar a los ciudadanos / usuarios (agricultores, ganaderos...) un mayor conocimiento a la hora de la solicitud y tramitación de sus intereses y así obtengan mayor confianza a la hora de establecer una relación más eficaz y eficiente en la OCAPA.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DE ASIGNATURAS CURSADAS

Este apartado es una reflexión de la aportación al Prácticum de las asignaturas cursadas durante la carrera. A continuación paso a justificar lo que cada asignatura ha aportado al trabajo.

### 1.4.1. Teoría Social I y II.

Estas dos asignaturas nos introducen a pensar sociológicamente, a usar un enfoque social más amplio, a cultivar la reflexión. El pensamiento sociológico nos permite darnos cuenta de que muchos acontecimientos que parecen preocupar únicamente al individuo en realidad tienen que ver con asuntos más generales.

La sociología nos permite ver el mundo social desde muchos puntos de vista. Con frecuencia, si comprendemos realmente cómo viven otros, también adquirimos un mejor conocimiento de sus problemas, sus expectativas, necesidades, carencias culturales... En este sentido si un funcionario al servicio de los ciudadanos/usuarios va adquiriendo estos conocimientos, le será más fácil cumplir con sus actividades y sus metas dentro de la Organización donde trabaja.

**Teoría Social I:** Sociología de las Organizaciones. Una característica de la sociedad moderna es el avance en la técnica organizativa que da como resultado las organizaciones formales, fundamental en el desarrollo de la sociedad actual. Conceptos básicos del análisis sociológico y sociología de las organizaciones que sirve para conocer y poder analizar aquellos elementos que sustentan y bajo los cuales se organizan la sociedad y así conseguir un mayor entendimiento del estudio de la sociedad organizada donde la Administración Pública tiene una gran importancia.

**Teoría Social II:** Estructura Social y Estratificación Social. Trabajo y empleo. El ser humano se expresa ética, profesional y personalmente en el trabajo. Tecnología, Solidaridad y Trabajo. Esta asignatura tiene tres objetivos: conocer los conceptos básicos para entender la estructura social, conocer las instituciones que componen las sociedad actual y capacitar al alumno para el estudio, análisis, reflexión y crítica de la sociedad, tres objetivos muy

importantes para llevar a cabo el presente Prácticum.

La asignatura se centra en el estudio de los conceptos básicos del análisis sociológico para conocer y poder analizar aquellos elementos que sustentan y bajo los cuales se organizan las sociedades, para dirigirnos posteriormente hacia el estudio de la sociedad organizada, donde la administración pública y la burocracia adoptan un papel protagonista en su organización; junto con los diferentes métodos y técnicas para su investigación. Es por tanto que el objetivo de esta asignatura es conocer los elementos que estructuran y organizan a las sociedades para su posterior estudio y análisis.

#### **1.4.2. Información y Documentación Administrativa.**

La gestión económica en las Organizaciones, implica la generación, uso y archivo de documentos administrativos (Gestión Documental). Las asignaturas de esta materia exponen también la utilización de índices, tesauros, en la facilitación de consulta de la documentación, informes, convocatorias, etc, muy útiles en el entorno de la Intranet y el manejo de la normativa.

Conocer a través de estas asignaturas IDA I y II, las novedades de la Administración electrónica como la firma digital, el documento electrónico, etc. Gracias a los conocimientos adquiridos en esta asignatura he mejorado la consulta y búsqueda de información a nivel laboral, de estudios y para la realización de este Prácticum.

#### **1.4.3. Gestión Administrativa I y II.**

Esta asignatura ha resultado muy interesante a nivel práctico por las herramientas que se utilizan como el MS-Visio programa de creación de diagramas de flujo que como herramienta de soporte gráfico para ilustrar procesos, organigramas, etc., me ha servido para mejorar mis conocimientos como gestora administrativa. Estas herramientas se usaran en la elaboración de este Prácticum, para diseñar diversos diagramas y gráficos.

Con esta asignatura se aprende a utilizar el programa informático Microsoft-Project para el análisis y racionalización de procedimientos administrativos y conocer la Técnica de Operaciones Críticas.

A nivel teórico: los conocimientos básicos de la gestión administrativa, el cambio en las organizaciones, estrategias de mejora organizativa, el cambio organizativo, los nuevos paradigmas de la gestión pública son unos temas muy interesantes contemplados en *"Teoría de la Organización y Administración Pública"* de Carles Ramió.

#### **1.4.4. Marketing en el Sector Público.**

En esta asignatura se aprende a realizar un estudio de mercado para analizar la situación del sector y conocer las necesidades para ofrecer soluciones.

En el área comercial, esta asignatura dota de competencias relativas al conocimiento de la filosofía del Marketing en las Instituciones Públicas y las herramientas comerciales disponibles para satisfacer las necesidades y problemas de los ciudadanos/usuarios. Enseña competencias relacionadas con la investigación y el análisis del mercado público, con el objetivo de desarrollar las fases de un Plan de Actuación Pública.

El programa Dyane que nos presentan en la asignatura de Marketing será de aplicación en este PRACTICUM para el apartado de las encuestas.

#### **1.4.5. Derecho Constitucional y Estructuras Políticas.**

Como ya he comentado al principio, al mencionar la Constitución española, que el criterio general de actuación de todo funcionario público, es el contemplado en su artículo 103 y el artículo 14 que prohíbe la discriminación de trato. A partir de aquí y estudiar Derecho Constitucional I y II permite mejorar el servicio a la comunidad.

#### **1.4.6. Derecho Administrativo I y II.**

Como administrativa del SVO me encargo de tramitar todos los expedientes mencionados en el desarrollo de mi trabajo. Por lo que constantemente estoy consultando la normativa administrativa, aunque casi siempre aplicamos los mismos artículos, en especial los relativos al procedimiento. Esta asignatura también tiene mucha importancia en este PRACTICUM en cuanto que en el Derecho Administrativo estudiamos la regulación de las diferentes situaciones administrativas del empleado público y del administrado por lo que es fundamental a la hora de observar los protocolos de la legislación en la que, dentro de las Administraciones Públicas, nos movemos.

#### **1.4.7. Instituciones Europeas.**

Esta asignatura nos introduce y nos presenta como funcionan las instituciones europeas, su legislación y las normativas que afectan a todos los ciudadanos/usuarios. En la OCAPA se tramitan muchas ayudas con fondos de la Unión Europea.

Esta asignatura nos introduce en el desarrollo de la sensibilidad hacia el proceso de unidad europeo, comprendiendo los principales rasgos del proceso de construcción europeo, políticas comunitarias y acción exterior de la Unión Europea.

Son las Administraciones Públicas, tanto del Estado como las Autonómicas, a quien van dirigidos los instrumentos tanto jurídico como financiero y económico de la Política Agraria Común. Por lo que la asignatura

tiene una relación directa con lo que será el trabajo de un Gestor Administrativo.

Respecto de mi trabajo tiene un gran alcance práctico ya que uno de los instrumentos de la política que hemos citado como las subvenciones de la PAC, constituye el día a día de mi trabajo. Así he encontrado el sentido teórico a la praxis diaria.

#### **1.4.8. Ética en las organizaciones.**

El estudio de este temario y la asistencia a clase en el que se debate sobre temas cotidianos que presentan conflictos, estos problemas se analizan diferenciando la Ética de la convicción y de la Ética de la Responsabilidad.

Estudio de las "limitaciones del Derecho": el Derecho es necesario y un buen sistema legal es fundamental para una convivencia pacífica y para el progreso de la sociedad, pero no conviene olvidar que con cumplir las leyes no basta.

El Derecho o la regulación jurídica tienen una serie de limitaciones intrínsecas que hacen necesario acudir a la ética para encontrar criterios de actuación y de juicio en determinadas situaciones.

Como las técnicas que se estudian en esta asignatura, son entre otras la de conocer las cuestiones éticas que aparecen en el trabajo de la administración pública y los caminos para afrontarlos y resolverlos y ser capaces de iniciar y participar en proyectos de desarrollo de valores en las organizaciones, considero que también ejerce una gran influencia en este PRACTICUM.

También se considera útil para este PRACTICUM la técnica en la que los alumnos analizan situaciones profesionales presentadas por el profesor, con el fin de realizar una conceptualización sobre la experiencia y realizar una búsqueda de soluciones eficaces.

#### **1.4.9. Estadística I y II.**

En cualquiera de los distintos escenarios donde se desarrolle la vida laboral en la Administración Pública será necesario en mayor o menor grado operar con datos de investigación cuantitativos y cualitativos. Como el objetivo de esta asignatura ha sido aprender a manejar datos para finalmente convertirlos en información de relevancia, será de aplicación en el PRACTICUM para manejar datos que finalmente se convertirán en información de relevancia para llegar a unas conclusiones, y para la corrección y mejoras de los objetivos trazados.

## 2. CAPÍTULO II: ANTECEDENTES Y MARCO LEGAL

### 2.1. MARCO HISTÓRICO LEGAL

Las disposiciones legales elementales que guían el desarrollo de este Prácticum son:

- Constitución Española de 1978.
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAPPAC).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat Valenciana, de *Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana*.

Una idea que inspira este estudio es mejorar nuestra actuación profesional. El criterio general de actuación de todo funcionario público, es el contemplado en el artículo 103 de la Constitución, donde se determina que la Administración Pública, y consecuentemente todos los órganos y personas que la conforman, deberá servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho. Este criterio general también está recogido en el artículo 3 de la Ley 30/92, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. También añadir que la normativa que regula los límites de la profesionalidad de los empleados públicos es la Ley 7/2007, Estatuto Básico del Empleado Público, y la Ley 10/2010, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

Según indica el Real Decreto 772/1999, de 7 mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la administración General del Estado: *"La aportación más positiva de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, (LRJAPPAC) es -como rara unanimidad se ha reconocido en todos los ámbitos- la consagración de una serie de derechos del ciudadano en sus relaciones con las Administraciones públicas, que se reflejan en el propio texto legal"*.

### 2.2. ANTECEDENTES Y CREACIÓN

Las OCAPA nacen con el *Decreto 179/1993* de 28 de septiembre del Govern Valencià y la *Orden de 23 de diciembre 1993* de la Conselleria de

Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua. Las OCAPA se estructuran dentro del Servicio de Promoción Comarcal (SPC). El Servicio Veterinario Oficial aparece con la creación de las OCAPA. Esto quiere decir que nunca antes, con las anteriores Agencias de Extensión Agraria, se prestaba el Servicio Veterinario.

Con las primeras transferencias en materia de agricultura se incorporó el Servicio de Extensión Agraria a la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua. Este servicio contaba con las Agencias Comarcales de Extensión Agraria, las Escuelas de Capacitación Agraria y el Centro Regional de Extensión Agraria.

Posteriormente, y en el ejercicio de sus competencias, la Conselleria de Agricultura reestructura el servicio de Extensión Agraria, creando dos nuevos servicios a partir de este: por una parte, las Agencias de Extensión Agraria, que evolucionan a lo que hoy es el Servicio de Promoción Comarcal (SPC) del que forman parte las OCAPA y por otra parte el Servicio de Transferencia de Tecnología Agraria (STTA), adscribiendo a éste las Escuelas de Capacitación Agraria y el Centro Regional de Extensión Agraria.

Con el *Decreto 22/1996* del Gobierno Valenciano por el que se aprueba el *Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Agricultura y Medio Ambiente*, nace el Servicio de Desarrollo Tecnológico Agrario, con su estructura administrativa y perfil laboral herederos directos del STTA, pero adaptando los aspectos diferentes a las nuevas circunstancias del Sector Agrario Valenciano. Además, se finaliza con las enseñanzas regladas de carácter agrario, que son asumidas enteramente por la Conselleria de Educación, por lo cual las Escuelas de Capacitación Agraria se reconvierten en Estaciones Experimentales Agrarias potenciándose el trabajo de experimentación como fundamento de la divulgación tecnológica, formando parte de uno de los pilares del I+D (Investigación y Desarrollo) en el Sector Agrario Valenciano.

## **2.3. ORGANIGRAMA DE LA OCAPA**

### **2.3.1. Servicio de Promoción Comarcal.**

Como hemos dicho, dependientes del Servicio de Promoción Comarcal (SPC), las OCAPA están presentes en todas las comarcas.

En las Oficinas Comarcales se ejercen funciones de información y asistencia directa y continuada a los ciudadanos/usuarios, se suministran datos a centros superiores, se colabora en la formación de los profesionales del sector y se realiza la gestión, inspección y tramitación de expedientes de ayudas o subvenciones. La finalidad es mejorar las explotaciones para hacerlas rentables, competitivas y respetuosas con el medio ambiente y, de este modo,

que los agricultores y ganaderos puedan vivir dignamente de ellas en sus municipios y que sus explotaciones alcancen los estándares de calidad y seguridad alimentaria que se exigen en la actualidad.

Asimismo, se encuentran adscritos a las OCAPA, los Servicios Veterinarios Oficiales (SVO) de la Generalitat (Ley 3/2003, de 4 de marzo de la Generalitat, de Ganadería de la Comunitat Valenciana), competentes en materia de producción y sanidad animal que tienen atribuidas las funciones en relación con el control veterinario animal y zootécnico. Los servicios Veterinarios Oficiales, actúan como garantes de la seguridad alimentaria, en cumplimiento de normas sobre higiene de los productos alimenticios, control oficial para la comprobación de los alimentos y otros productos primarios, la trazabilidad, y formación e información de los responsables.

El Decreto 89/1999, del Gobierno Valenciano, aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación.

En la Orden de 7 de febrero de 2000, que desarrolla el decreto 89/1999, se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación, que dice en su Artículo 2. El Servicio de Promoción Comarcal (SPC) integra y depende de la Secretaria General.

El Servicio de Promoción Comarcal, al que corresponde establecer los programas de trabajo de las Oficinas comarcales de la Conselleria, la coordinación y el seguimiento de sus actividades y de los resultados obtenidos: organizar y supervisar la relación informativa con los ciudadanos/usuarios; facilitar a las oficinas comarcales las informaciones necesarias para su divulgación a los administrados; coordinar y organizar las actividades formativas del personal destinado en las oficinas comarcales; evaluar las necesidades de medios personales y materiales para el desarrollo de sus actividades y llevar a cabo las gestiones necesarias para su dotación.

Este entramado territorial de las Oficinas Comarcales, supone un primer eslabón, que tiene como objetivo impulsar, mejorar e incrementar la competitividad y la viabilidad de las explotaciones agrícolas y ganaderas y ser el primer punto de referencia para un importante sector primario en la Comunitat Valenciana.

### **2.3.2. Organización territorial de la OCAPA**

Respecto a la Organización territorial, según el *Decreto 113/2011 de 2 de septiembre* del Consell por el que se aprueba el *Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua*, en su artículo 15 define la naturaleza de las OCAPAS con presencia en todas las comarcas. Dice así: "Art. 15. Organización territorial.

1. Las Oficinas Comarcales (OCAPA) son unidades administrativas territorialmente desconcentradas, orgánicamente adscritas a la Subsecretaría, y funcionalmente dependientes de los órganos directivos que corresponden por razón de la materia.

2. Ejercerán las funciones de información y asistencia a los



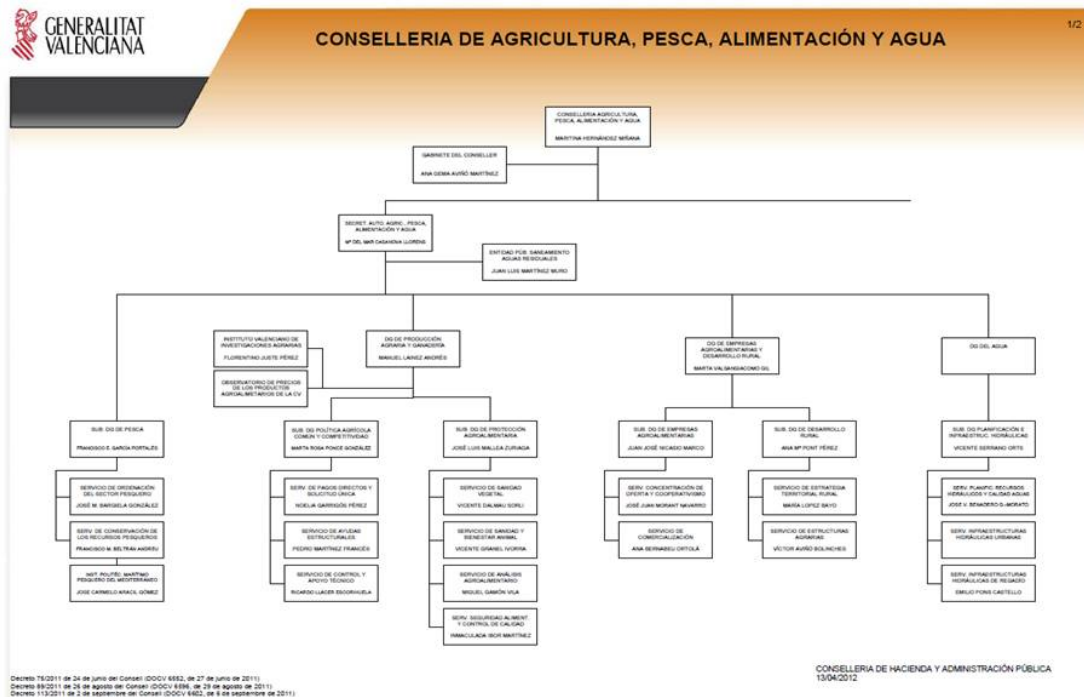
ciudadanos/usuarios, la gestión, inspección y tramitación y asistencia a los ciudadanos/usuarios, y subvenciones y el suministro de datos e información a los centros superiores y directivos de la Conselleria y colaborarán en la formación de los profesionales del sector.

### 2.3.3. Organigrama y funciones de la OCAPA.

La gestión desconcentrada de la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua (CAPA) se realiza a través de, entre otros órganos, la OCAPA.

La CAPA, dentro de cada una de las tres Direcciones Territoriales provinciales, Alacant, Castelló y València, y dentro de cada una de las Comarcas, tiene Oficinas Comarcales (OCAPA). Cada OCAPA depende orgánicamente de la Dirección Territorial de su provincia, cuya coordinación está encomendada a la Sección de Promoción Comarcal (SPC). Depende también funcionalmente de las distintas Direcciones Generales que pertenecen a los Servicios Centrales de la CAPA.

Ilustración 1: Organigrama de la CAPA.



Fuente: Página Web de la CAPA

De entre todas las comarcas, la de la Ribera Alta, es la única que debido a su extensión y número de municipios, está dividida en dos OCAPA. La

OCAPA "La Ribera-Alta de CARLET", atiende a los municipios de: L'Alcúdia, Alfarp, Alginet, Benimodo, Carlet, Catadau, Llombai; Montroi y Real de Montroi. La otra es la OCAPA "La Ribera-Alta. Alzira", que tiene su sede en Alzira y atiende a los municipios siguientes: Albalat de la Ribera, Alberic, Alcàntara de Xúquer, Algemesí, Alzira, Antella, Beneixida, Benimuslem, Carcaixent, Càrcer, Cotes, Gavarda, Guadassuar, Masalavés, La Pobra Llarga, San Joan d'Enova, Sellent, Senyera, Sumacàrcer, Tous y Villanueva de Castellón.

La OCAPA de la Ribera Alta, además de su oficina principal en Alzira, tiene una Unidad Territorial en Villanueva de Castellón que depende de ella, y que es atendida por una administrativa. La Oficina se conserva para dar un servicio más próximo a los habitantes de los municipios que están por esa zona, ya que la Ribera Alta- Alzira es extensa y algunos municipios quedan apartados de Alzira.

Actualmente, la OCAPA la Ribera Alta – Alzira, tiene una plantilla compuesta por 13 empleados públicos. Cada persona está asignada un determinado puesto, en el que desarrolla las funciones propias y características del puesto en concreto que ocupe.

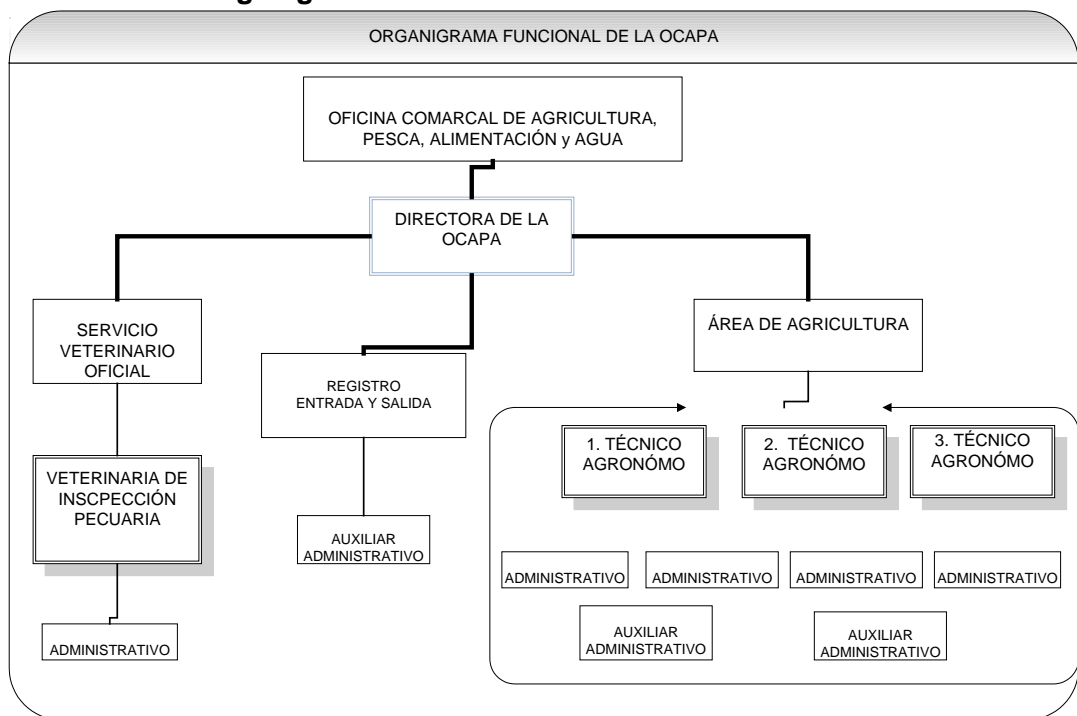
**Ilustración 2: Mapa municipios de la OCAPA La Ribera Alta – Alzira.**



Fuente: Generalitat Valenciana.

Observando el organigrama de la OCAPA de La Ribera Alta-Alzira vemos que está compuesto por 8 puestos de carácter administrativo y 4 de carácter técnico, además de la Dirección. De los 8 puestos administrativos, 3 son de auxiliar. De los 4 puestos de carácter técnico, uno es un veterinario y tres son técnicos agrónomos. La coordinación del trabajo a desarrollar la ejerce la Directora de la Oficina. Las tareas y responsabilidades que se desempeñan dependerán del puesto de trabajo específico. De forma que las tareas más genéricas relacionadas con la gestión administrativa como son: archivo, registro de documentos, gestión y coordinación de procedimientos administrativos, notificaciones, etc., las tiene asignadas el personal administrativo. Mientras que las tareas más especializadas para las que se requiere una titulación concreta las tienen asignadas el personal técnico, los tres puestos de ingenieros agrónomos y la veterinaria.

**Ilustración 3: Organigrama de la OCAPA.**



Fuente: Elaboración Propia.

La OCAPA la Ribera Alta – Alzira atiende y presta servicios a los sectores de agricultura y de ganadería. En concreto está organizada en tres departamentos:

- el departamento de Registro de Entrada y Salida de documentos.
- el departamento de Agricultura.
- el departamento de Servicio Veterinario.

## **2.4. FUNCIONAMIENTO Y SERVICIOS**

Este apartado explica las funciones y tareas de los Servicios que presta la OCAPA. Los dos Servicios que fundamentales que presta la OCAPA, si no contamos con el servicio de Registro, son dos: el servicio al sector Agrícola y el servicio al sector Ganadero con el Servicio Veterinario Oficial.

### **2.4.1. Servicios al Sector Agrícola.**

En el departamento de agricultura la mayor carga de trabajo se concentra en la tramitación de ayudas. Estas ayudas a la agricultura son: ayudas de Pago Único a través de la Política Agraria Común (PAC), ayudas por catástrofes climatológicas, ayudas para jóvenes agricultores, ayuda de Reconversión de Cítricos. En este departamento colaboro durante el periodo de tramitación de la Ayuda Pago Único por la cantidad de ciudadanos/usuarios que atiende esta OCAPA durante febrero, marzo y abril.

Las competencias que la OCAPA desarrolla en el departamento de agricultura son:

- Solicitud Única, que ocupa más del 80% de los recursos personales en las oficinas. Se procede a la grabación, gestión y tramitación de Solicitudes. Con posterioridad a la finalización de la campaña, control administrativo, atención de subsanaciones, trámites de audiencia y resolución de incidencias, etc.

- Transferencia Derechos definitivos y provisionales de Pago Único (Asesoramiento y tramitación).

- Solicitud Ayudas Agroambientales.

- Alegaciones SIGPAC (Resolución, inspecciones de campo, recursos).

- Ayuda Primera Instalación a jóvenes agricultores. Planes de Mejora. Explotaciones Prioritarias

- Jubilación Anticipada (Tramitación, certificación, visitas explotación, controles anuales de cumplimiento de compromisos, control de complementos).

- Ayudas Arranque Frutales y Reconversión de producción.

- Forestación de tierras agrarias (Inspecciones anuales y certificación de primas compensatorias).

- Daños climatológicos (Información y evaluación).

- Apoyo a S.S.T.T. en la realización de controles de diversas ayudas (I.C., P.U., Agroambientales, arranque de viñedo).

-Controles de condicionalidad, teledetección, etc.

-Participación directa en los planes de control de campo establecidos por la U.E. para las ayudas de superficies, y que sólo pueden ser llevados a cabo por Ingenieros Técnicos Agrícolas.

#### **2.4.2. Servicios al Sector Ganadero (Servicio Veterinario).**

Las funciones del Servicio Veterinario Oficial (SVO) resultan algo complejas por su diversidad y profundidad; trataré de hacer una descripción de lo que abarca en general las funciones del SVO para después poder describir las tareas administrativas que se derivan especialmente por el seguimiento y control de los movimientos de ganado a través de las diferentes bases de datos. También por las características del trabajo administrativo que de aquí se deriva servirá para poder analizar en este Prácticum el perfil del administrado que acude a la OCAPA en concreto al SVO.

El Servicio Veterinario Oficial presta sus servicios a los propietarios o titulares de las diferentes ganaderías que existen en la comarca, especialmente explotaciones de bovinos, ovinos, equinos, porcinos, avícolas, cunícolas, avícolas y capibaras.

El seguimiento y control de los movimientos del ganado se ha convertido en los últimos años en una herramienta imprescindible para la puesta en práctica de políticas de sanidad animal y seguridad alimentaria. Así las bases de datos de trazabilidad del ganado bovino, ovino y porcino plenamente operativas, han demostrado la necesidad y pertinencia de recoger en registros informatizados toda la información básica de los movimientos entre explotaciones, de los animales de las especies de interés ganadero, así como los datos básicos a registrar en función de la normativa aplicable de los animales identificados individualmente.

En consonancia con esta realidad la Ley 8/2003, de 24 de abril, de sanidad animal, establece en su artículo 7.1 la obligación de los propietarios o responsables de los animales de comunicar a las Administraciones públicas los datos relativos a las entradas y salidas de animales. Además, en el artículo 51.1 de dicha ley, y también relacionado con el movimiento pecuario, se establece que cuando se realice un movimiento de animales entre comunidades autónomas, la comunidad autónoma de origen deberá comunicarlo a la de destino. Por último en su artículo 53 se establece que la Administración General del Estado creará un registro nacional de carácter informativo, en la forma y condiciones que se determinen reglamentariamente, en el que se incluirán los datos básicos de los movimientos de animales dentro del territorio nacional.

Después de esta pequeña introducción al seguimiento y control de los Movimientos de Ganado, hay que matizar que para cada uno de estos

movimientos que se han descrito y otras gestiones que a continuación se detallan, el titular, el representante o la persona encargada de los trámites burocráticos, debe acudir a la OCAPA para notificar cualquier novedad que ocurra en la explotación: ya sea un nacimiento, muerte de un animal, compra, venta, robo, cambio de titular, participación en romerías, fiestas populares, circos, concursos, embargos, expropiaciones, etc.

En conclusión, en el momento un animal ha de salir de la granja para ir algún sitio necesita una GOSP (Guía de Origen y Sanidad Pecuaria). Solamente por solicitar este documento hay usuarios que acuden a la OCAPA asiduamente.

### **2.4.3. De la ganadería tradicional a la ganadería actual.**

El sector agrícola y pecuario-equino ha experimentado cambios en los últimos años. La comarca Ribera Alta tiene una larga tradición equina con raíces agrícolas. En la compraventa de animales, para demostrar a los posibles compradores el valor de sus animales para el transporte y los trabajos agrícolas, los ataban a un carro con una gran carga que debían arrastrar con dificultad. Con el transcurso de los años, estas demostraciones se transformaron para unos en deporte (*Tir i Arrossegement*) y para otros la utilización del ganado equino ha ido perdiendo importancia en la actividad agrícola a medida que ésta se ha ido mecanizando. Así el ganado mular y asnal prácticamente ha desaparecido mientras que el caballo inicia una recuperación sostenida, vinculada a actividades deportivas y de ocio que generan nuevos tipos de explotaciones y asociaciones ganaderas, a la vez que alcanza una importancia creciente en el movimiento comercial pecuario.

De ahí que, desde el Decreto 119/2010, se han presentado en esta OCAPA más de 100 solicitudes de instalación equina de pequeña capacidad. Los propietarios de equinos, no es un grupo homogéneo y presentan características muy diversas desde el punto de vista como ciudadanos/usuarios de la Administración Pública. La mayoría de los que tienen ganado equino, no son ganaderos profesionales, y tienen esta actividad equina como hobby.

A continuación se expone la Tabla con el número de explotaciones ganaderas inscritas en la OCAPA.

En cuanto al número de explotaciones ganaderas, hay menos pero son más grandes. Del 2000 al 2005 se mantenían estas pequeñas explotaciones principalmente de ovino y bovino, para el propio uso comercial que de ellas hacían sus propietarios que al mismo tiempo tenían comercio al por menor de carne es decir carnicerías. Si existiesen todavía estas pequeñas explotaciones, tendríamos un campo de estudio más definido y más trabajo que hacer: quiero decir los propietarios de estas pequeñas explotaciones han ido retirándose unos por jubilación, otros porque ya no les era rentable, otros se quejaban bastante que para mantener el negocio cada vez les exigía más "papeles" la administración.

**Ilustración 4: Tabla de explotaciones ganaderas.**

*Tabla de explotaciones ganaderas de la OCAPA.*

EXPLOTACIONES DE LA OCAPA	NUMERO
BOVINO	11
OVINO-CAPRINO	10
PORCINO	6
EQUINO	94
APICOLA	68
AVICOLA	13
CUNICOLA	3
CAPIBARAS	1

*Fuente: Elaboración propia.*

## **2.5. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA OCAPA**

### **2.5.1. Modernización e Innovación en la Generalitat Valenciana.**

En la sociedad actual y en el entorno de los servicios públicos se establecen a causa de las nuevas tecnologías dos niveles de usuarios frente a la Administración Pública: por una parte aquellos con acceso libre y continuo a las TIC y, por otra, quienes además de tener un acceso difícil, costoso y a veces imposible a estas tecnologías, también tienen escasa formación o escasa voluntad para realizar un simple trámite burocrático.

Existe un riesgo de que se produzcan desigualdades, o se acentúen las ya existentes, con lo que llevaría a la exclusión social de aquellas personas que no puedan aprovechar, por razones geográficas, económicas, personales, sociales o de formación estas nuevas tecnologías.

La Generalitat Valenciana desde 1995 respaldada por las políticas nacionales y europeas para la extensión de la Sociedad de la Información, ha venido fomentando la integración social del territorio valenciano en el mundo de las nuevas tecnologías y de la Sociedad de la Información, a través de numerosos proyectos y políticas específicas en esta materia.

El Primer Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública Valenciana (PEMAV) aprobado en 1996 abarcaba 40 proyectos, como

por ejemplo: PROP, HELP, MAIL, MASTIN, RED, INFOMON, INFOVILLE.

El Segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, "Moderniza.com", se aprobó en el 2001, este plan fomenta la innovación, el uso eficiente de las TIC dentro de las Administraciones y de las organizaciones sociales, civiles y emprendedoras. Algunos programas son: AVANTIC, PEVTA y PETIC.

El actual Plan de Innovación y Modernización de la Administración Valenciana, "Gobernanza 2013"<sup>1</sup>, es un nuevo compromiso que impulsa la innovación especialmente la tecnológica, y una nueva forma de interrelacionarse con el ciudadano fomentando la accesibilidad a la información y el uso de las nuevas tecnologías, la promoción de una gestión de calidad y la responsabilidad ante la sociedad. Este plan se enmarca en el libro blanco sobre Gobernanza Europea, iniciativa de la Comisión Europea.

Podemos decir que hay muchos sectores de la población, no solo el usuario de las OCAPA, que tienen ciertas carencias y necesidades para actuar frente a la Administración. Un objetivo sería facilitarles e introducirles en el acceso de la e-administración. Aunque debo subrayar que si visitamos la web de la Conselleria de Agricultura no encontraremos mucha información sobre lo que puede gestionar en la OCAPA. Solamente podrá conseguir a nivel de información: teléfono de Servicios Territoriales y Centrales, direcciones y teléfono de todas las OCAPA. Respecto a los impresos podría conseguir el Mantenimiento de Terceros (impreso para la domiciliación bancaria) y también algún impreso de Tasas. En las ilustraciones 5 y 6 vemos la web de la CAPA.

**Ilustración 5: Pantalla presentación de la CAPA.**



<sup>1</sup> GOBERNANZA 2013. Plan de innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana. En línea <http://www.cjap.gva.es/portal/web/portal/planes>



## Ilustración 6: Web informativa de la CAPA.



Fuente: Página web de la OCAPA

En la web de la CAPA<sup>2</sup> se ofrece el servicio de “solicitud de guías telefónicas y guías telemáticas”.

**Línea de Asistencia Telefónica a Ganaderos.** La solicitud de guías telefónicas y confirmación de movimientos se puede realizar a través de la línea de Asistencia Telefónica a Ganaderos (900 102 242) que constituye un servicio que la Conselleria ofrece a los titulares de las explotaciones para facilitar los trámites administrativos entre los que se encuentran aquéllos asociados a movimientos pecuarios.

Ningún titular de explotación ganadera ha usado este servicio telefónico en la Ocapa Ribera Alta-Alzira y en las Ocapa, de Carlet, Gandía y Cullera que son las más cercanas, tampoco se usa este servicio; al fin y al cabo la gestión es la misma, llamar por teléfono y los certificados también se recogen en la Ocapa, no se ahorra ningún desplazamiento al interesado y la llamada es la misma cambiando el número de teléfono.

<sup>2</sup> Web de la CAPA: <http://www.agricultura.gva.es/web/web/guest/solicitud-de-guias-telefonicas-y-guias-telematicas>

## Ilustración 7: Web Asistencia Telefónica a Ganaderos



Fuente: Página web de la CAPA.

### 2.5.2. Servicios de la Web de la OCAPA

Entre sus servicios se encuentran:

#### 1) Solicitud de guías telefónicas.

El titular puede facilitar telefónicamente la información de cualquier movimiento que vaya a realizar y que tenga como origen su explotación. Estos datos se introducen en la aplicación informática donde se recogen los movimientos, constituyendo una solicitud de traslado de animales. En caso de producirse algún cambio, podrá ser modificada o anulada por la misma vía. De esta forma, se consigue agilizar la obtención del Certificado Sanitario de Traslado, que será expedido por los Servicios Veterinarios Oficiales tras confirmar la solicitud, y recogido en la Oficina Comarcal Agraria (OCAPAS) a la que pertenezcan. Las especies para las que se puede realizar la solicitud de guía telefónicamente son: porcino, ovino, caprino, équidos y conejos. En el caso de bovinos se pueden realizar para movimientos de ida y vuelta de festejos taurinos dentro de la Comunidad Valenciana.

#### 2) Guías telemáticas (firmadas digitalmente).

En relación con las solicitudes de guía vía telefónica, se está desarrollando un nuevo servicio de obtención de guías telemáticas. El servicio se encuentra operativo en 12 municipios, y se prevé una notable expansión de

la cobertura. Las especies para las que se encuentra disponible son las mismas que para las solicitudes de guías telefónicas.

Tras la solicitud de una guía vía telefónica y su grabación en la aplicación, se expide del Certificado Sanitario de Traslado por parte del Servicio Veterinario Oficial mediante un proceso de firma digital. El documento ya firmado se envía al ayuntamiento del solicitante o a la Unidad territorial correspondiente por correo electrónico, donde el interesado puede recogerlo sin necesidad de desplazarse a su Oficina Comarcal Agraria. Esto supone un importante ahorro económico y temporal para los titulares de las explotaciones, que no tienen necesidad de acudir a las OCAPA, pudiendo obtener la guía a través de su ayuntamiento o Unidad Territorial.

### 2.5.3. Guías telemáticas

La siguiente ilustración muestra las Oficinas Comarcales y los municipios en los que funcionan las guías telemáticas.

**Ilustración 8: Guías telemáticas.**

#### *OCAPA con guías telemáticas*

OCAPA	MUNICIPIOS
Baix Maestrat-Sant Mateu	Albocàsser, Catí, Rosell, Torre d'en Besora, Tirig y Vilar de Canes
El Maestrat-Vall d'Alba	Alcalà de Xivert y Torreblanca
Els Ports	Benassal, Castellfort, Culla, La Mata y Portell de Morella
Camp de Túria	Pedralba
Enguera y La Canal	Millares
Bajo Segura (Orihuela)	Almoradí
Marina Alta (Pego)	Dénia

*Fuente: Página web de la CAPA*

## **2.6. EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL SVO**

### **2.6.1. Experiencia en el SVO: Evolución del servicio de atención al público y su perfil.**

En el año 2000 comienzo a trabajar en la OCAPA como funcionaria pues el SVO no tenía adscrito personal Administrativo. Desde que realizo mi trabajo como Administrativa en el SVO, ha habido muchos cambios. En aquel año 2000 se estaba introduciendo el SIMOGAN, esto supone la primera base de datos en la que se puede controlar el ganado en España. Los Certificados Sanitarios se hacían manualmente o con una impresora matricial, tarea ardua y complicada para luego controlar todos los movimientos pecuarios.

Mi trabajo es directo con el público, trato que tiene bastante de familiar porque muchas semanas son las mismas personas las que vienen por gestiones del movimiento pecuario de su explotación, además de otras personas que realizan gestiones más esporádicamente.

Desde que comencé a trabajar hasta la fecha, la mejora en la OCAPA ha sido constante, teniendo en cuenta que el volumen de trabajo administrativo ha aumentado considerablemente. La clave del resultado ha sido la inversión para mejorar los medios materiales y humanos. Además la mejora de los procesos de trabajo ha sido posible al llevar a cabo métodos organizativos para solucionar problemas de falta de coordinación entre servicios centrales y periféricos y por la aplicación de nuevas tecnologías.

Desde el año 2000, cuando me incorporo, hasta ahora, la actitud del público que atiendo ha cambiado. Este cambio lo hemos gestionado especialmente las personas que hemos trabajado directamente en la atención directa.

Como intervenciones realizadas puedo señalar las siguientes:

- Han aprendido a solicitar cita previa telefónica cuando piden los certificados sanitarios, evitando de esta manera las filas y largas esperas que antes se producían. a cualquier hora y se hacían unas colas interminables.

- Han tomado conciencia respetando el horario de atención al público, de 9 a 14 h., aunque siempre hay excepciones.

- Conocen la importancia del Registro de Entrada, pero no tienen la costumbre, o no saben, que deben venir con dos copias, una para la Administración y otra para ellos; de mejorar este aspecto, el ahorro en la OCAPA en fotocopias podría mejorarse sensiblemente, ya que actualmente a quien no trae copia de la documentación se le suele hacer, en muchos casos, tal copia.

- Conocen, algunos, el significado de fotocopia compulsada, pero muchos no saben que en cada Oficina Pública se puede compulsar un documento si se

cumplen los requisitos de compulsa. Hay usuarios que acuden a la Guardia Civil o al notario, con un coste de 3 a 6 euros por compulsa, para luego entregar la compulsa en nuestra Oficina, sobre todo si se trata del DNI.

-Algunos ciudadanos/usuarios ya conocen el término "silencio administrativo" y algún otro artículo de la Ley 30/92 como el de revisión de expediente.

### **2.6.2. Funciones administrativas que se realizan en el SVO.**

Respecto a los procesos, funciones y tareas más relevantes relacionadas con la gestión administrativa, destacan:

- Archivo, gestión y coordinación de procedimientos administrativos.
- Notificaciones.
- Atención directa, y por teléfono, al público.
- Registro de Entrada y Salida del SVO.
- Expedir certificados de traslado, a vida o a matadero, de cualquier especie.
- Pedir Autorización necesaria para un traslado a VIDA de animales.
- Contestar por fax a las Autorizaciones de Entrada de animales.
- Programas de trashumancia apícola y comunicación por fax a la OCAPA de destino.
- Grabar en RIIA-REMO: los nacimientos y muertes de bovinos, y confirmar movimientos de entrada a esta OCAPA de bovino, tanto nacionales como extranjeros y expedir los DIB (documento identificación bovino).
- Confirmar movimientos de entrada de porcino, ovino y cunícola.
- Solicitar duplicados de crotales.
- Confección del Movimiento Comercial Pecuario Mensual.
- Tramitación de expedientes de solicitud de instalación equina de pequeña capacidad.

Respecto a la tramitación de las Ayudas y Subvenciones a los ganaderos son las siguientes:

- Mejora de las condiciones de producción y comercialización de miel.
- Solicitud de pago anual de la ayuda a la apicultura para la mejora de la biodiversidad.
- Ayuda a la mejora de la competitividad de las explotaciones ganaderas.
- Ayuda al Fomento de la actividad apícola en la Comunidad Valenciana.
- Ayudas al Fomento de Razas autóctonas.
- Ayuda para traslado de explotaciones ganaderas.
- Ayudas Pago Único (PAC).

El trabajo realizado está supervisado por la Veterinaria Oficial que depende orgánicamente de la Dirección de la OCAPA y funcionalmente del Servicio Territorial de Sanidad Animal.

### **2.6.3. Servicio de Atención al ciudadano en el SVO-Ocapa.**

El principal cometido del Servicio de Atención al ciudadano de la OCAPA es **la atención directa a los agricultores y ganaderos** de nuestra Comarca, constituyéndonos así en el principal nexo entre la Administración Valenciana y este colectivo. La OCAPA es por tanto, la primera referencia del sector primario a la hora de dirigirse a la Administración y, por consiguiente, la primera respuesta que reciben dichos administrados o ciudadanos/usuarios en relación con sus necesidades.

Esta atención directa junto a nuestro compromiso, es fundamental para cumplir con los objetivos principales planteados por la PAC, de mantenimiento del mundo rural. Las Oficinas Comarcales están al servicio de los ciudadanos/usuarios, como son los agricultores y ganaderos y cualquier persona que posea tierras o ganado.

En estos momentos de crisis económica, la agricultura y la ganadería es el sector refugio para muchas personas, que procedentes de otros sectores económicos, recurren a la agricultura o a la ganadería para buscar solución a sus situaciones de desempleo. En especial están creciendo las altas en Apicultura y aumentando la capacidad en granjas avícolas.

## **PARTE SEGUNDA:**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS**

### **3. CAPÍTULO III: ANÁLISIS DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

Este capítulo se dedica a la recogida de datos para el análisis diagnóstico de la situación actual del SVO de la OCAPA

Por mi experiencia, a lo largo de doce años en la oficina de la OCAPA, he detectado que los ciudadanos/usuarios que acuden a nuestro servicio tienen ciertos hábitos y presentan desconocimiento de sus derechos y obligaciones. Esto se podría cambiar para mejorar el servicio y la relación Administración ciudadano. Ya he nombrado anteriormente algunos de los cambios positivos que a lo largo de estos últimos doce años se han realizado, no obstante creo que se pueden mejorar algunos aspectos: este es el último fin de este Prácticum.

Para el análisis diagnóstico he utilizado tres fuentes de datos: a) datos identificativos del usuario, que se tenían en archivos, b) datos de cada explotación ganadera, que también hay registro de ellos y, c) datos recogidos mediante encuesta. En segundo lugar, y a partir de los resultados obtenidos en el análisis previo, realizo la propuesta de mejora: la creación de un breve manual de atención al administrado y su difusión en una sesión informativa de 2 horas. El manual contiene los conceptos y procedimientos básicos administrativos relacionados con el trabajo realizado en el SVO.

Una primera reflexión es qué obstáculos, qué factores son de ayuda en la consecución de mi objetivo de mejora. Podemos decir hipotéticamente que esas posibles mejoras en los que no será fácil discernir si su acomodación ha sido provocada por la vocación del servicio o que por su proximidad a nuestro acceso son más exigentes en esta administración que en otra.

En este capítulo analizo la situación del servicio de atención al ciudadano del SVO. La finalidad de este análisis es diagnosticar la situación actual y qué aspectos se pueden mejorar. En el capítulo 3, se recaban datos para tal análisis diagnóstico, y en el siguiente capítulo 4 se analizan los datos recabados y realizo una propuesta de mejora.

La metodología empleada ha sido mixta, tanto cuantitativa como cualitativa. Las técnicas empleadas en la recogida de datos han sido la

observación documental y la observación mediante encuesta.

El punto de partida de cualquier investigación es determinar el Objeto de conocimiento, es decir, qué quiero saber. El siguiente paso, es determinar el cómo voy a obtener los datos que necesito para conocer el qué u objeto de conocimiento.

La metodología es el camino, los pasos que sigo: Qué voy a hacer y Cómo, para conseguir el Objeto de investigación. Debemos definir las Técnicas de Recogida de información (datos, memorias, otros estudios,..), utilizar la técnica de la encuesta o la técnica de la entrevista para recoger información.

La investigación social, es un proceso que tiende a conceptualizar la realidad objeto de investigación, es decir, a obtener conocimientos, ideas, representaciones intelectuales de la realidad, que sean expresión lo más exacta posible de ella y contribuyan a engrosar el acervo teórico de las ciencias (Sierra Bravo, R. 1998)<sup>3</sup>

El diseño de una investigación es la ordenación y disposición de las condiciones, procedimientos y técnicas a emplear para la recogida de datos y para el análisis de los mismos, de forma que se consiga unir: la máxima relevancia de los datos escogidos y la economía del procedimiento adoptado en cuanto a esfuerzo personal, tiempo empleado y dinero gastado.

La investigación comienza siempre con la determinación del problema que se quiere investigar. Este objeto o problema a investigar puede ser elegido por nosotros o encargado por un organismo, entidad o persona. Determinar el objeto supone contestar a dos preguntas: qué investigar, y con qué finalidad (qué buscamos). Requiere precisar qué fenómeno social se va a estudiar (el objeto) y precisar qué es lo que se intenta saber o descubrir de dicho fenómeno.

Para realizar este Prácticum se ha recabado la información utilizando datos primarios obtenidos a través de la base de datos que hemos elaborado intencionadamente. Los datos primarios son extraídos de las solicitudes de Alta en explotaciones ganaderas solicitadas por los ganaderos y demás ciudadanos/ usuarios inscritos en la OCAPA hasta Mayo del 2012, y también de las explotaciones que ya estaban dadas de alta.

El método de recogida de datos utilizado es descriptivo y cuantitativo y cualitativo.

Descriptivo porque se han recogido los datos a través de censos, registros, encuestas, etc.

---

<sup>3</sup> Sierra Bravo (1988) *Técnicas de Investigación Social*, Madrid. Editorial Paraninfo, pág. 44.



Para ello se ha hecho una encuesta personal y los datos se han estudiado utilizando el programa DYANE 4<sup>4</sup>. La encuesta como técnica de investigación cuantitativa y cualitativa es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida "cotidiana", utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cualitativas y cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

La confección de la Base de Datos y posteriormente la encuesta nos ha proporcionado el perfil del cliente que acude a la OCAPA, la edad, segunda profesión en su caso y demás datos que se consideran de interés para este Prácticum.

Con la encuesta, se pretende conocer el nivel de comprensión del lenguaje administrativo, si el usuario encuentra difíciles los trámites que realiza en la OCAPA. Se quiere conocer el interés que puedan tener los usuarios en mejorar su autonomía y aumentar su colaboración con la OCAPA: que aceptación tendría la oferta de un curso de formación presencial para traducirles del lenguaje administrativo a un lenguaje-ciudadano.

Para la realización de este Prácticum se ha elaborado una Base de Datos, de ella extraigo la información de este epígrafe. Primero elaboré una base de datos con la información de los expedientes de cada ganadero. Los expedientes de los ganaderos, tienen el teléfono, tipo de explotación, tamaño de la explotación, DNI del titular (con él se puede calcular la edad). Posteriormente se añadió los datos obtenidos a través de la encuesta.

### 3.1. ESTUDIO DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

#### 3.1.1. Edad y sexo del usuario de la OCAPA.

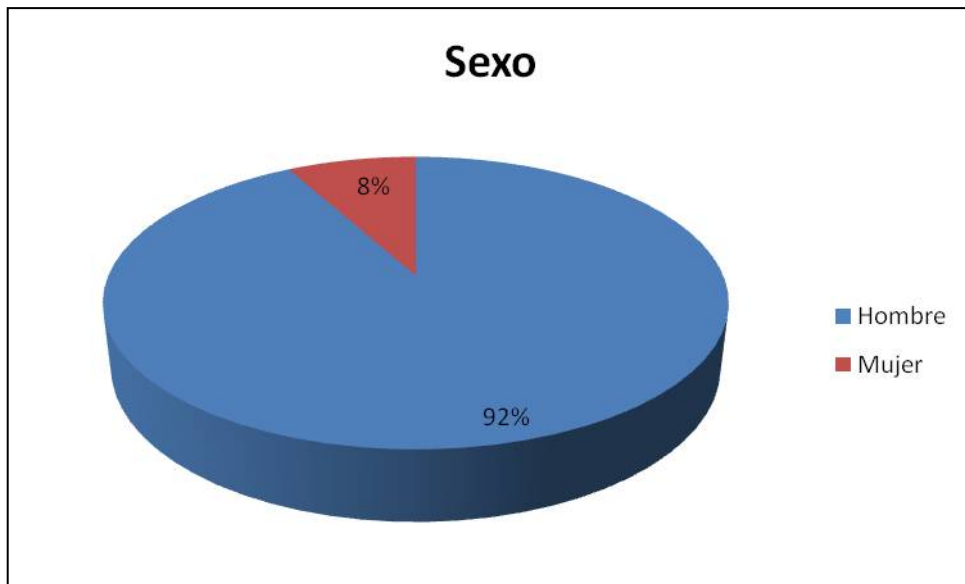
**Variable sexo.** La mayoría de los encuestados son hombres, el 92 %, frente al 8% que son mujeres. Normalmente si viene alguna mujer es para gestionar la explotación ganadera de su marido, padre o algún familiar. Hay un porcentaje muy bajo de mujeres titulares y están especialmente adscritas en apicultura.

**Las edades,** se muestran más adelante una tabla, podemos afirmar que son pocos los jóvenes que se incorporan al sector ganadero, la mayoría que solicita darse de alta en REGA son apicultores, que ven esta actividad como un medio para sacar beneficios, aunque tampoco es un número significativo los que se inscriben.

---

<sup>4</sup> Santesmases Mestre, M. (2009): *Dyane versión 4: Diseño y Análisis de Encuestas en Investigación Social y de Mercado*. Madrid Editorial Pirámide. Dyane es la combinación de un libro y un programa informático para diseñar y realizar encuestas y estudios de investigación social y de mercados

**Ilustración 9: Gráfico sexo usuarios.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta

### 3.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES GANADERAS

En este apartado describo las actividades profesionales ganaderas que realizan los usuarios, según el censo que tiene el SVO. Ver también los puntos 2.4.2. y 2.4.3., en los que se expone el desarrollo del tipo de explotaciones ganaderas en los últimos años.

**Tabla de explotaciones ganaderas de la OCAPA.**

EXPLORACIONES DE LA OCAPA	NUMERO
BOVINO	11
OVINO-CAPRINO	10
PORCINO	6
EQUINO	94
APICOLA	68
AVICOLA	13
CUNICOLA	3
CAPIBARAS	1

Fuente: Elaboración propia.



### 3.3. RECABAR LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

En este apartado describo el proceso por el que se recaba la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido en el SVO. La técnica utilizada es la encuesta mediante entrevista telefónica y, en algún caso, a través de entrevista personal.

El cuestionario consta de 25 preguntas, agrupadas por temas, y que contienen las variables más importantes para nuestra investigación.

La encuesta es la fuente de datos más importantes de este trabajo, ya que determinará las medidas a tomar.

#### 3.3.1. Encuesta, Universo y ficha técnica.

Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. En la actualidad es la técnica de investigación más utilizada en el campo de la sociología empírica y aplicada.

El número total de explotaciones registradas es de 206, se ha encuestado y analizado los resultados de 149 encuestas. Los encuestados han sido los usuarios que acuden a la Oficina para hacer sus trámites. El trabajo de campo o recogida de datos, es decir, cuando las encuestas se han realizado, ha sido el mes de Mayo del 2012.

**(N)** es la **Población** o el conjunto de todos los casos que constituyen el objeto de interés de un estudio, en nuestro caso  $N=206$ .

Como casi nunca es posible obtener datos sobre todos y cada uno de los miembros de la población, la mayoría de los estudios se realizan utilizando un subconjunto de la misma o muestra.

La **Muestra (n)** es ese subconjunto, es una parte del universo. El fin de la obtención de una muestra es analizar para obtener así la propiedad del universo objeto de estudio, por tanto tiene que ser representativa del mismo y poder llegar a la inferencia (generalizaciones) estadística.

A cada uno de los objetos o individuos que forman parte de la muestra los denominamos sujetos o unidades de análisis. En nuestro caso la muestra  $n=149$ .

El Error muestral (e).

En una muestra podemos seguir dos caminos, o bien calcular el tamaño de la muestra aplicando la fórmula, o bien establecer sin más el tamaño y luego calcular el error. El error muestral, estadístico, sirve para darnos no un error específico y determinado, sino para establecer el intervalo de confianza dentro del que nos movemos en la muestra.

La siguiente formula es para hallar el tamaño de la muestra (**n**). Como este dato (**n**) ya lo conocemos porque es el número de usuarios encuestados. También conocemos (**N**) que es el tamaño de la población **206**. El siguiente paso será despejar la fórmula y calcular el error muestral (**e**), para saber el **Nivel de Confianza** de la encuesta.

**(K)**: viene dada por el Nivel de confianza deseado que ha sido observado en la tabla de "la normal".

Tomamos p y q = 0`5, porque al no conocer datos de la encuesta como la media y la desviación, el 0`5 es el mayor nivel de confianza que nos puede dar. (**p**) es el porcentaje de población que posee la característica estudiada (**q = 1-p**).

Se ha calculado con el 90% y el 95% de confianza para comprobar si el error se excede. El resultado es que el error (e) varía del 4`2% al 3`5%, y que son valores aceptados dentro de los márgenes aceptables que son del 1% al 9%.

$$n = ( (k^2) * N * p * q / ((e^2 * (N-1)) + ( (k^2) * p * q)$$

Supuesto con el 90% de Nivel de Confianza deseado: K =1`65. El resultado obtenido con la fórmula es 3`5% de error muestral (e).

Supuesto con el 95% de Nivel de Confianza deseado: K =1`96. El resultado obtenido con la fórmula es 4`2% de error muestral (e).

Dicho lo anterior, la ficha técnica es:

**POBLACIÓN:** Usuarios del Servicio Veterinario Oficial de la OCAPA LA RIBERA-ALTA ALZIRA.

TAMAÑO DE LA POBLACIÓN (N): 206

TAMAÑO DE LA MUESTRA (n): 149

**ERROR MUESTRAL: 3`5%** para un Nivel de confianza del 90%

**ERROR MUESTRAL: 4`2%** para un Nivel de Confianza del 95%

NIVEL DE CONFIANZA: 90% K= 1`65

NIVEL DE CONFIANZA: 95% K= 1`96

**CUESTIONARIO PREVIO:** Pre-test a 10 personas encuestadas

TRABAJO DE CAMPO: Mayo de 2012

### 3.3.2. Cuestionario y Tipos de variables utilizadas.

<sup>5</sup>El cuestionario se ha diseñado con el programa "Dyane 4", y consta de 25 preguntas. Ver el anexo 3 el modelo de cuestionario utilizado.

Con el programa se pueden diseñar y redactar las preguntas del cuestionario, que constituirán las variables de estudio. Además de añadir preguntas o variables, el programa permite modificarlas, cambiarlas de posición u orden dentro del cuestionario y en su caso, eliminarlas.

Para diseñar el cuestionario también se ha consultado a varios funcionarios de la Oficina para saber su opinión y sugerencias sobre cómo redactar las preguntas y qué preguntas consideran más importantes.

Se denominan variables a cualquier característica de un objeto que puede tomar diferentes valores. Ejemplos de variables son el género, el nivel de estudios o los ingresos económicos. Los tipos de preguntas/variables utilizadas han sido las siguientes.

**Preguntas/Variable Texto:** la variable tipo texto sirve para identificar un elemento o un objeto, describir una situación, comportamiento u opinión y, en general, expresar mediante palabras la variable estudiada. No permite ningún tratamiento estadístico cuantitativo, salvo que se transforme en variable categórica. Esta variable es cualitativa.

**Preguntas/Variable categórica:** en estas variables, los códigos numéricos utilizados sólo sirven para indicar la pertenencia a una clase o categoría. Al lado de cada código numérico hay un cuadro de texto para describir su significado.

**Preguntas/Variable numérica:** son las que utilizan escalas métricas (interválicas o proporcionales). Admiten cualquier número, positivo o negativo, con decimales o sin ellos.

**Preguntas/Variable-Mixta:** las variables mixtas o escalas comparten características de las variables categóricas y de las numéricas. Son variables categóricas que tienen, o se les suponen, los intervalos iguales y cuyos valores no sólo sirven para indicar la pertenencia a una clase o expresar una jerarquía, sino que también tienen un significado métrico, como en las variables medidas con escalas interválicas. Un ejemplo de variable mixta, puede venir representada, mediante **una escala de Likert**, de acuerdo-desacuerdo.

Con las preguntas de la 1 a la 16, se pretende analizar la relación entre el usuario y el nivel de dificultad con los trámites, conocer qué términos administrativos les son más familiares y que conceptos les son desconocidos. También se pretende saber si están interesados en cursos de formación.

Con las preguntas de la 17 a la 20 se pretende averiguar la relación que tienen con la Oficina, la frecuencia con la que acuden a la Oficina y el nivel de satisfacción con el servicio recibido.

Las preguntas desde 21 a la 24 nos proporcionan datos básicos del perfil

---

<sup>5</sup> RIVERA VILLAS, L.M. (2004): *Marketing para las Administraciones Públicas*. UPV. Valencia. ISBN: 84-9705-613-2

del cliente.

En los siguientes párrafos paso a explicar las preguntas del Cuestionario.

La pregunta 1, "los tramites que realizo en la OCAPA son difíciles". Es una variable mixta (categórica y numérica) y cerrada representada mediante una escala de Likert, de acuerdo-desacuerdo.

La pregunta 2, "¿Por qué?" Es una variable cualitativa de tipo texto y abierta.

El bloque de preguntas de la 3 a la 10. "¿Conoce el significado de los siguientes conceptos?", es una variable mixta y representada mediante una escala de Likert.

La pregunta 11, "El Registro de entrada de un documento en un organismo público es muy importante", es una Variable Mixta y cerrada, mediante escala Likert acuerdo- desacuerdo.

La pregunta 12, "¿Ha asistido a algún curso en los últimos años o alguna sesión de asesoramiento con representantes del sector ganadero?" Es una variable categórica que, a su vez, hace de filtro.

La pregunta 13, "La información que ha recibido en el curso ha sido", es una variable mixta y expresa una degradación jerárquica.

Las preguntas 14, 15, 16, 17 y 18, son variables categóricas.

La pregunta 19 es una variable mixta.

La pregunta 20, "¿Qué modificaría en el servicio de la OCAPA?", es una variable cualitativa tipo texto y abierta.

La pregunta 21, "¿Usted es ganadero?: profesional, a tiempo parcial, como actividad de ocio", es una variable categórica.

La pregunta 22, "¿A qué sector se dedica?", variable categórica y cerrada.

La Pregunta 23, "¿Qué estudios tiene usted?", son variable categórica y cerrada.

Pregunta 24, "¿Qué edad tiene usted?", es una variable numérica.

Pregunta 25, "Sexo?" es una variable categórica dicotómica, cerrada.

En el capítulo siguiente analizo los datos obtenidos en la encuesta.

## 4. CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS Y CONCLUSIONES

### 4.1. ANÁLISIS DE DATOS

El objeto de este capítulo es analizar los datos recogidos mediante la encuesta. La encuesta se ha realizado como método para determinar las características de los usuarios de la OCAPA, y para analizar el servicio prestado, todo ello con la finalidad de proponer mejoras en la atención al ciudadano en la “OCAPA La Ribera-Alta. Alzira”.

El análisis ha sido cuantitativo y he utilizado estadísticas básicas. También hay variables/preguntas que son de tipo cualitativo.

Las variables y datos obtenidos en la encuesta, están agrupados por temas relacionados según el diseño de la investigación.

#### 4.1.1. Actividad profesional y sector profesional.

Analizo la actividad profesional (pregunta 21) y el sector profesional (Pregunta 22).

En cuanto a la segunda profesión no todos tienen la actividad ganadera como primera y única profesión: hay apicultores que tienen el ganado de abejas pero trabajan como asalariados en otras empresas, son agricultores etc. Los resultados a la pregunta 21 “Usted es ganadero: profesional, a tiempo parcial o como actividad de ocio”, se pueden ver en la siguiente ilustración 10: Tabla. Encuesta: Tabulación cruzada variables 21 y 22.

**Ilustración 10: Tabla cruce de variables 21 y 22.**

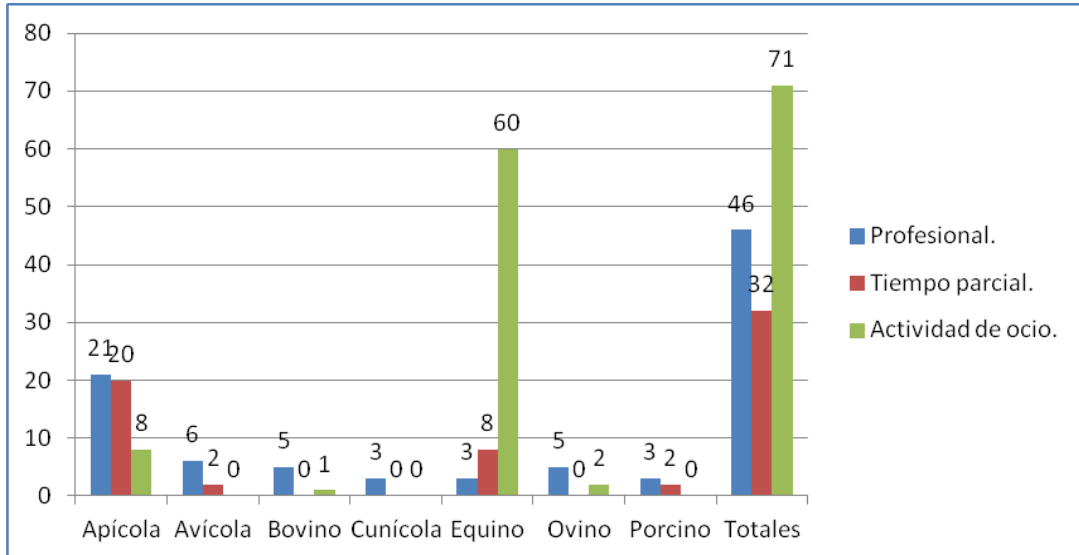
Pregunta 22: ¿a qué sector se dedica?		Pregunta 21: usted es ganadero...							
		SECTOR		Profesional		a tiempo parcial		Actividad de ocio	
Código	Categorías	f	frelativa	f	frelativa	f	frelativa	f	frelativa
1	Bovino	6	4,03	5	10,87	0	0	1	1,41
2	Ovino	7	4,7	5	10,87	0	0	2	2,82
3	Porcino	5	3,36	3	6,52	2	6,25	0	0
4	Equino	71	47,65	3	6,52	8	25	60	84,51
5	Apícola	49	32,89	21	45,65	20	62,5	8	11,27
6	Avícola	8	5,37	6	13,04	2	6,25	0	0
7	Cunícola	3	2,01	3	6,52	0	0	0	0
TOTALES		149	100%	46	100%	32	100%	71	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta



En la ilustración 11 se muestra el Gráfico comparativo de la variable 21, ¿Usted es ganadero profesional?, y la variable 22: ¿a qué sector se dedica?.

**Ilustración 11: Gráfico variables 21 y 22.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta.

#### 4.1.2. Estudios realizados y edad.

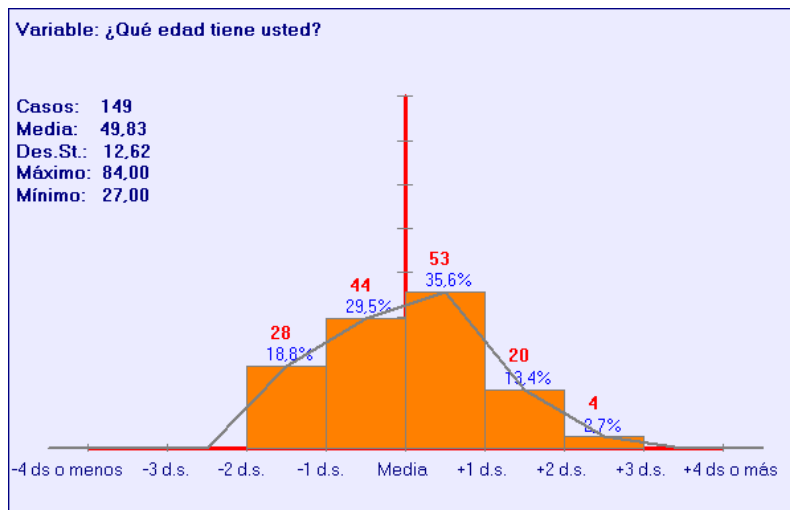
Analizo la variable estudios realizados (pregunta 23) y la variable edad (pregunta 24). En la ilustración 12: Tabla de la Variable 24. Edad de los usuarios. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta

**Ilustración 12: Edad y estadísticas.**

Estadísticos	Valores
Nº de casos	149
Suma	7.425,00
Máximo	84
Mínimo	27
Rango	57
Media aritmética	49,8322
Mediana	50
Moda	46
Varianza	159,2403
Desviación estándar	12,619

Se observa que los 149 encuestados, tienen una media de edad de 49 años. También se observa que hay bastante dispersión entre las edades y hay edades alejadas de la media, esto lo indican las medidas de la variabilidad, la varianza es de 159,2403 y la desviación estándar es de 12,6190. El usuario de más edad tiene 84 años y el de menor edad 27 años. La moda o la edad que más se repite es de 46 años. La ilustración 13 muestra la gráfica de los datos de la variable 24 (edad).

**Ilustración 13: Gráfico edad usuarios.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta.

**Ilustración 14: estudios cursados, variable 23.**

**Ilustración. Tabla. Variable 23**

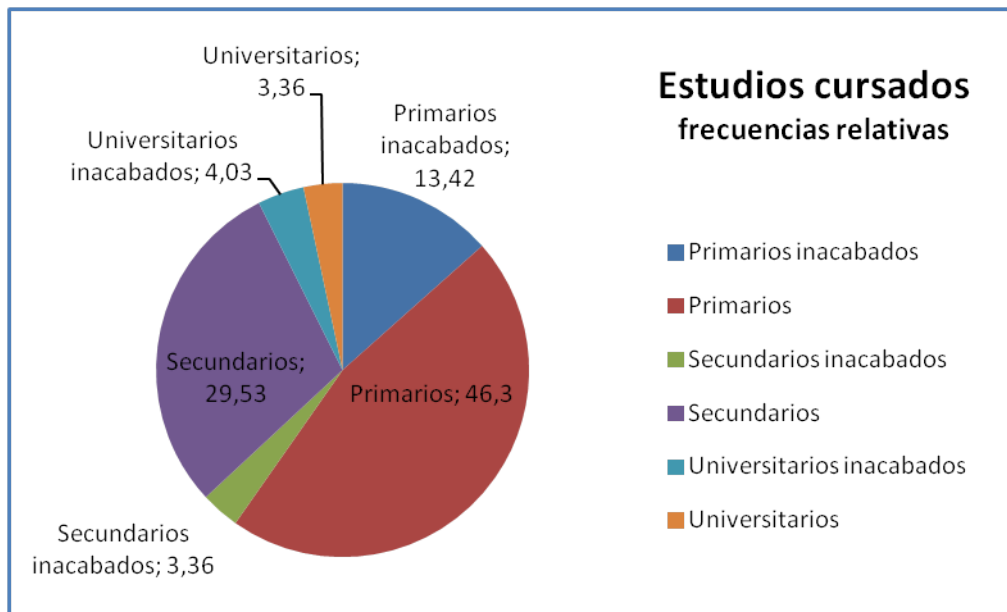
<i>Pregunta 23: ¿Qué estudios tiene usted?</i>			
Código	Significado	<i>f absoluta</i>	<i>f relativa %</i>
1	Primarios inacabados	20	13,42
2	Primarios	69	46,3
3	Secundarios inacabados	5	3,36
4	Secundarios	44	29,53
5	Universitarios inacabados	6	4,03
6	Universitarios	5	3,36
<b>Total frecuencias</b>		149	100

*f*= frecuencia absoluta. *f*%= frecuencia relativa en %

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

En la siguiente ilustración se muestra el gráfico con los resultados de la pregunta 23: ¿Qué estudios tiene usted?

**Ilustración 15: Gráfico variable 23.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta

De todos los usuarios encuestados se observa que el 46,31% tiene estudios primarios, el 29,53% tiene estudios secundarios, el 13,42% no tiene los primarios acabados, el 3,36% tiene estudios universitarios.

#### **4.1.3. Dificultad en los trámites administrativos.**

En esta pregunta, variable 1, analizo el nivel de dificultad percibido por los usuarios en la realización de los trámites y gestiones que realiza en el SVO. Las siguiente ilustración muestra los valores medios de la variable 1.

En las dos siguientes ilustraciones se presentan los datos de la pregunta 1, referente al nivel de dificultad en la realización de los trámites administrativos que realizan los usuarios del servicio.

**Ilustración 16: Tabla variable 1.**

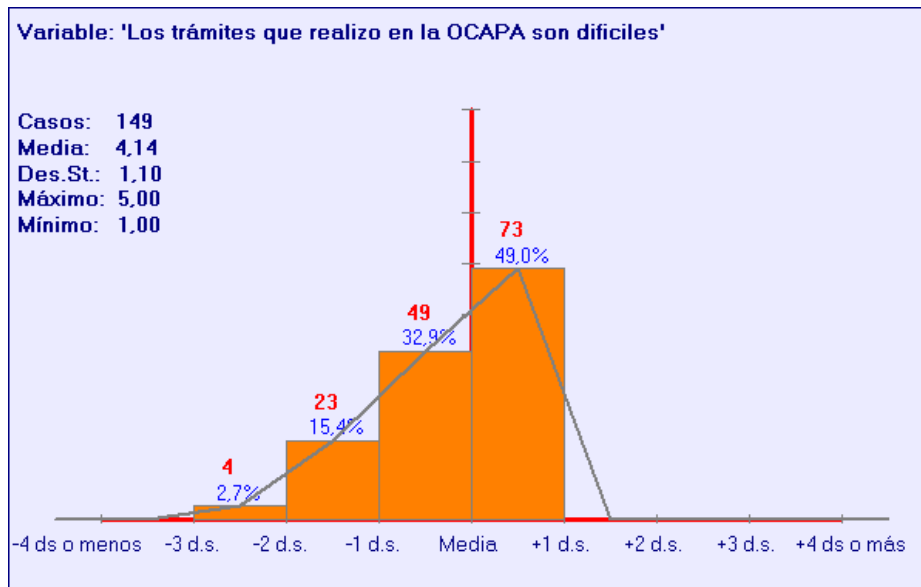
*Ilustración. Tabla de variable 1*

<i>Pregunta 1: ¿Los trámites que realizo en la OCAPA son difíciles?</i>			
Código	Categorías	f	f %
1	Completamente de acuerdo	4	2,7%
2	Moderadamente de acuerdo	17	11,4%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4,0%
4	Moderadamente en desacuerdo	49	32,9%
5	Completamente en desacuerdo	73	49,0%
Total		149	100,0%

f= frecuencia absoluta. f%= frecuencia relativa en %

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

**Ilustración 17: Gráfico Estadísticas variable 1.**

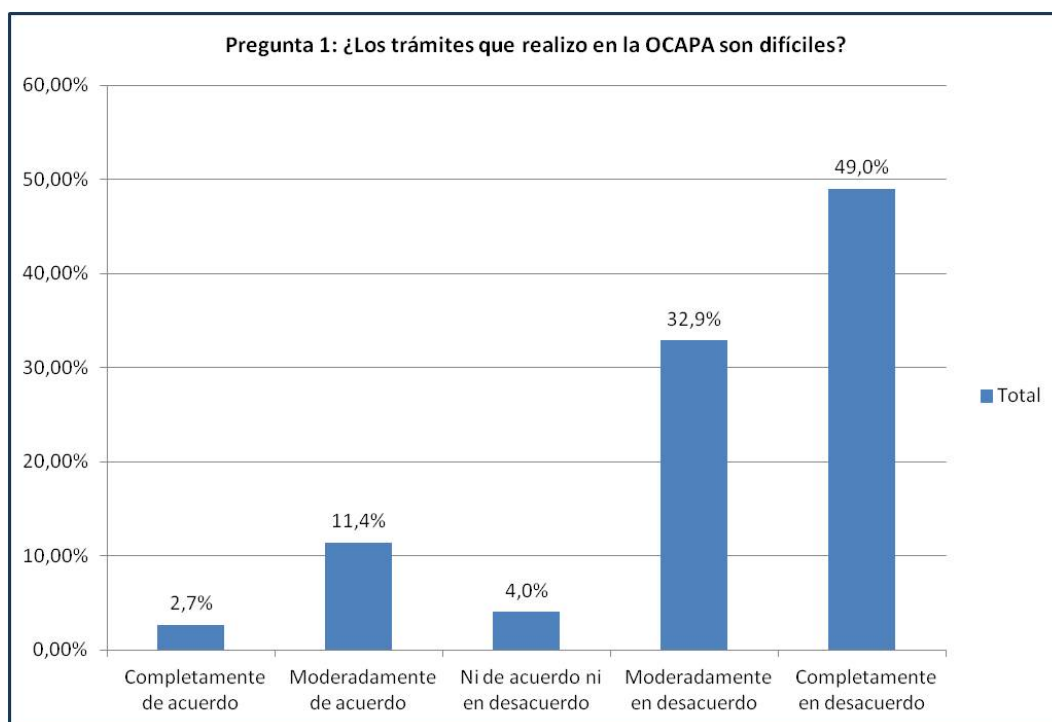


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

El resultado obtenido indica que el 82% de los usuarios encuestados no les parecen difíciles los trámites que se realizan en la OCAPA.

El 28,2% ha respondido a la pregunta "¿por qué? El 90,5% de las respuestas de esta pregunta específica porque no les son difíciles porque le ayudan en la OCAPA. Un 4,8% específica que los tramites se los gestiona algún familiar y un 4,8% no les resulta difícil porque es su trabajo como administrativa de la explotación donde trabaja.

**Ilustración 18: Gráfico variable 2.**



#### **4.1.4. Conocimiento de términos administrativos básicos.**

En este punto analizo el nivel de conocimientos de una serie de términos, los más básicos y utilizados, que tiene el usuario del SVO. Se agrupan estos términos en las variables 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10. Los valores medios están ordenados de mayor a menor.

En la siguiente ilustración se muestra la tabla de las referentes al grado de conocimiento y que comprende a las preguntas de la 3 a la 10: ¿Conoce el significado de los siguientes conceptos?.

**Ilustración 19: Conocimiento de conceptos, variables 3 a 10.**

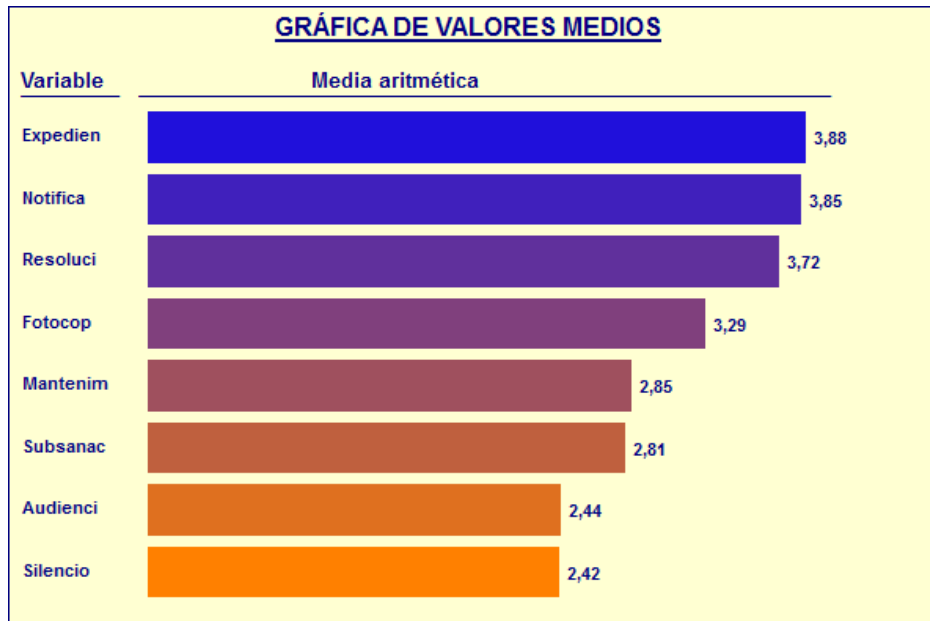
*Ilustración. Tabla de variables 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.*

Pregunta 3-4-5-6-7-8-9 y 10: ¿Conoce el significado de los siguientes conceptos?						
Nº variable	Denominación	Nº de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Minimo
8	Expediente	149	3,88	0,48	4	1
10	Notificación	149	3,85	0,52	4	1
6	Resolución	149	3,72	0,64	4	1
3	Fotocopia compulsada	149	3,29	0,79	4	1
7	Mantenimiento de terceros	149	2,85	1,28	4	1
5	Subsanación de faltas	149	2,81	0,96	4	1
9	Trámite de audiencia	149	2,44	1,06	4	1
4	Silencio administrativo	149	2,42	1,31	4	1

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.*

**Ilustración 20: Gráfico valores de variables 3 a 10.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.*



De los ocho conceptos preguntados, los más conocidos son el expediente y la notificación, seguido del concepto resolución. La fotocopia compulsada el 41,61% lo conoce y tiene una ligera idea; el 45,64% conoce bien el concepto de fotocopia compulsada.

Los conceptos menos conocidos mantenimiento de terceros, subsanación de faltas, trámite de audiencia y el silencio administrativo son los menos conocidos.

#### 4.1.5. Registro de entrada.

En la variable 11 se pregunta por la importancia, del Registro de entrada en la Administración Pública, que los usuarios le dan a este servicio. Vemos que más del 90% dice tener importancia. Esto indica que sí saben de su existencia y de su trascendencia, aunque, como ya hemos dicho a lo largo del trabajo, la realidad es que no utilizan el registro en todas las ocasiones que lo deberían hacer.

**Ilustración 21: Tabla de Registro de entrada, variable 11.**

**Ilustración. Tabla de variable 11**

<i>Pregunta 11: ¿El registro de entrada en un organismo público es muy importante?:</i>			
<b>Código</b>	<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>f %</b>
1	Completamente de acuerdo	137	91,9%
2	Moderadamente de acuerdo	8	5,4%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2,0%
4	Moderadamente en desacuerdo		0,0%
5	Completamente en desacuerdo	1	0,7%
Total		149	100,0%

*f* = frecuencia absoluta. *f*% = frecuencia relativa en %

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.*



En la siguiente ilustración presento la Tabla de valores medios de la variable 11. “El registro de entrada en un organismo público es muy importante”.

**Ilustración 22: Tabla valores medios de variable 11.**

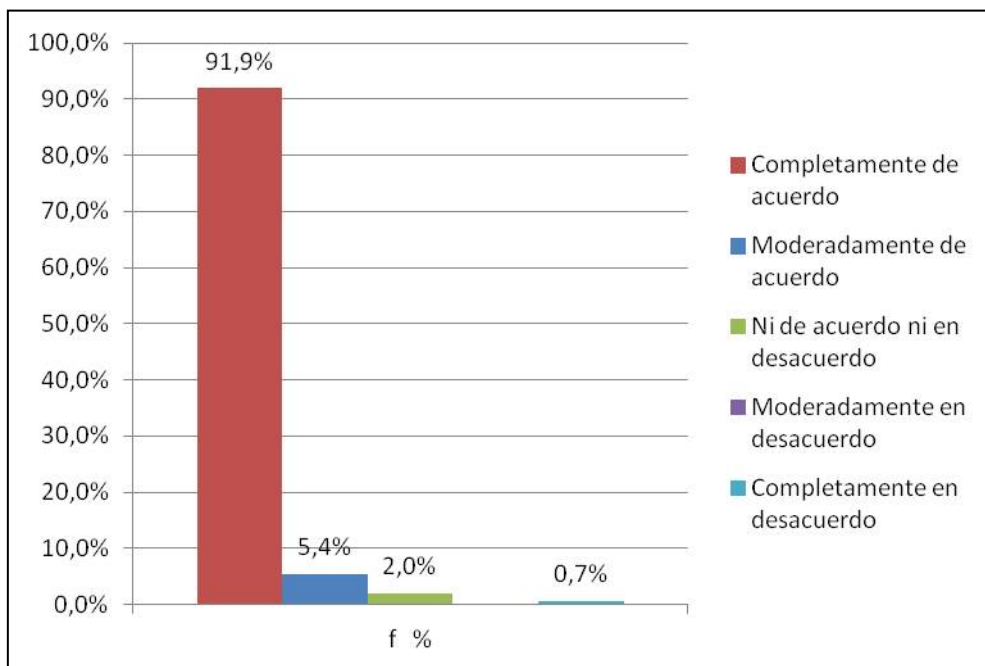
*Ilustración. Tabla de valores medios de la variable 11*

Pregunta 11: ¿El registro de entrada en un organismo público es muy importante?:	
Estadísticos	Valores
Nº de casos	149
Suma	167
Máximo	5
Mínimo	1
Rango	4
Media aritmética	1,1208
Mediana	1
Moda	1
Varianza	0,227
Desviación estándar	0,4765

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.*

En esta pregunta queda claro que todo el mundo conoce la importancia del registro entrada en una Oficina Pública, ya que lo conocen el 97,32%. Lo que desconocen es el procedimiento para entregar documentación en la OCAPA. No saben que deben de presentar dos ejemplares a registrar; uno es para la Oficina y el otro es para el usuario que lo presenta. Si a los usuarios de la OCAPA se les explica que deben de presentar dos copias para el Registro de Entrada, en la OCAPA se ahorraría el coste que representa hacer fotocopias, y se trabajaría con más eficacia y eficiencia. Se puede ver en el gráfico siguiente.

**Ilustración 23: Gráfico variable 11.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

#### 4.1.6. Asistencia a sesiones informativas y su calidad.

En esta pregunta se interroga por la asistencia a cursos (variable 12) y por la calidad de la información recibida (variable 13). Las variables 12 y 13 sirven para averiguar el interés que pueden tener los usuarios objeto del estudio en recibir alguna formación, si han asistido a algún curso de formación y qué opinión les merece la información recibida.

**Ilustración 24: Tabla estadística variable 12.**

#### Ilustración. Tabla de variable 12

Pregunta 12: ¿Ha asistido a algún curso en los últimos años o a alguna sesión de asesoramiento con representantes del sector ganadero?			
Código	Categorías	f	f %
1	Sí	69	46,3%
2	No	80	53,7%
Total		149	100,0%

f= frecuencia absoluta. f%= frecuencia relativa en %

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Vemos en la ilustración anterior que el 46 % ha asistido algún curso en los últimos años y el 54 % no lo ha hecho. En general podemos decir que el 50% ha asistido y el otro 50% no ha asistido.

Respecto a la calidad de la formación recibida, ver la siguiente ilustración, un 65% de los que han asistido al curso considera que la información ha sido buena. El 22% considera que la información recibida es excelente, el 12% considera que la información recibida es regular y un 1,45% considera muy mala la información recibida. Podemos decir que el 87% la considera buena o excelente.

**Ilustración 25: Tabla % variable 13.**

*Ilustración. Tabla de variable 13*

<i>Pregunta 13: ¿La información que he recibido en el curso ha sido?:</i>			
Código	Categorías	<i>f</i>	<i>f %</i>
1	Excelente	15	21,7%
2	Buena	45	<b>65,2%</b>
3	Regular	8	11,6%
4	Mala		0,0%
5	Muy mala	1	1,4%
	Total	69	100,0%

*f*= frecuencia absoluta. *f*%= frecuencia relativa en %

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.*

#### 4.1.7. Opinión sobre la realización de una sesión informativa.

En la variable 14 se pregunta sobre la pertinencia de realizar una sesión informativa y su intención de asistir.

**Ilustración 26: Tabla de variable 14.**

**Ilustración. Tabla de variable 14**

<i>Pregunta 14: Para ayudarle a mejorar los trámites y a comprender algunos conceptos, estamos pensando en realizar un cursillo de 4 horas, ¿qué opina?.</i>			
Código	Categorías	f	f %
1	Me parece una buena idea y asistiría	88	59,1%
2	Me parece una buena idea pero no creo que asista	56	37,6%
3	No es una buena idea porque no creo que un cursillo sirva de mucho	5	3,4%
Total		149	100,0%

f= frecuencia absoluta. f%= frecuencia relativa en %

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Si se observa la variable 14, se puede decir que el 60% de los encuestados le parece una buena idea un curso de formación y asistiría. El 38% le parece una buena idea pero no asistiría.

Estos resultados se tendrán en cuenta a la hora de calcular el número de personas que asistirán a la sesión informativa.

#### 4.1.8. Obstáculos para asistir al cursillo.

En la pregunta nº 16 se interroga por los principales obstáculos que dificulten o impidan la asistencia a una actividad como el cursillo o una sesión informativa.

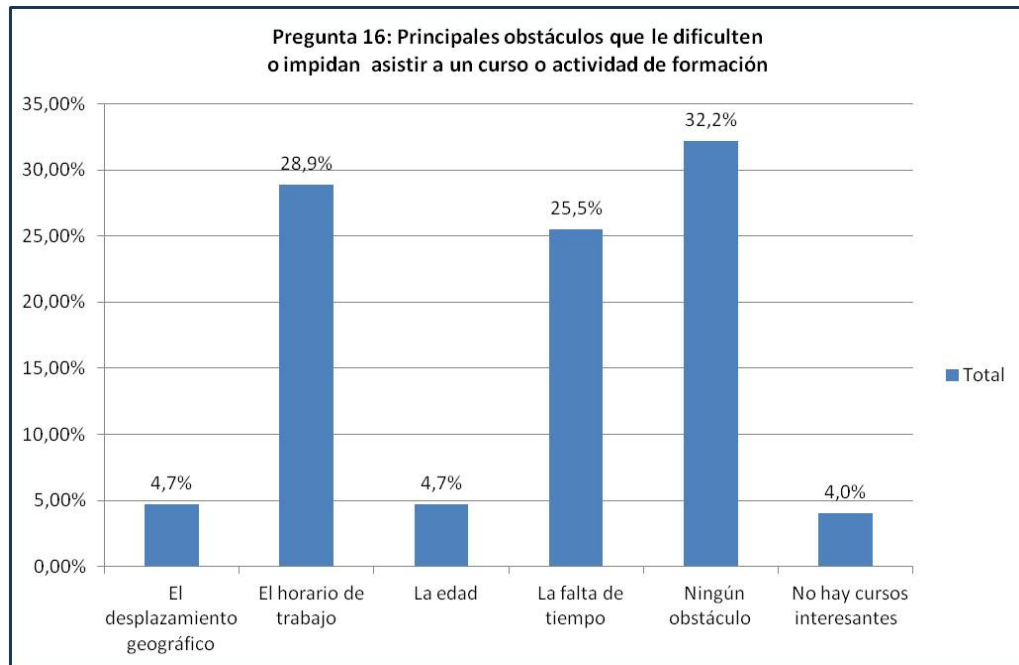
En las dos siguientes ilustraciones se muestran los resultados de la variable 16: Indique los principales obstáculos que le dificulten o impidan asistir a un curso o actividad de formación.

**Ilustración 27: Tabla de % variable 16.**

*Pregunta 16: Principales obstáculos que le dificulten o impidan asistir a un curso o actividad de formación*

Código	Categorías	f absoluta	f relativa %
1	La falta de tiempo	38	25,5%
2	El horario de trabajo	43	28,9%
3	El desplazamiento geográfico	7	4,7%
4	No hay cursos interesantes	6	4%
5	La edad	7	5%
6	Ningún obstáculo	48	32%
<b>Total frecuencias</b>		149	100%

**Ilustración 28: Gráfica variable 16.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta

Los principales obstáculos que tendrían para asistir al curso serían el horario de trabajo 28,86% y la falta de tiempo un 25,50%. Algunos trabajan a turnos, pero afirman que si se les avisa con tiempo pueden organizarse los

horarios y asistir al curso.

#### 4.1.9. Dificultades en los trámites y participación en el cursillo.

En siguiente tabla se ha realizado una tabulación cruzada con las variables 1, dificultad en realizar los trámites, y variable 14, intención de participar en el cursillo. Con esta tabulación cruzada se pretende conocer la relación entre los que encuentran los trámites de la OCAPA fáciles, o difíciles, y al mismo tiempo les interesa o no acudir a un curso de formación para ayudarles a comprender mejor los trámites.

**Ilustración 29: Tabulación cruzada variables 1 y 14.**

1. 'Los trámites que realizo en la OCAPA son difíciles'		Total muestra		14. Para ayudarle a mejorar los trámites y a comprender algunos conceptos, estamos pensando en realizar un cursillo de 4 horas, ¿qué opina?					
				Me parece una buena idea y asistiría		Me parece una buena idea pero no creo que asista		No es una buena idea porque no creo que un cursillo sirva de mucho	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completamente de acuerdo	4	2,68	3	3,41	1	1,79	0	0,00
2	Moderadamente de acuerdo	17	11,41	10	11,36	7	12,50	0	0,00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4,03	4	4,55	2	3,57	0	0,00
4	Moderadamente en desacuerdo	49	32,89	29	32,95	17	30,36	3	60,00
5	Completamente en desacuerdo	73	48,99	42	47,73	29	51,79	2	40,00
TOTAL		149	100,00	88	100,00	56	100,00	5	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

El 82,15% aunque consideren que los trámites en la OCAPA no son difíciles consideran que acudirían a un curso de formación. El 80,68% les parece una buena idea pero no acudirían, la mayoría de ellos por razones de horario de trabajo.

#### 4.1.10. Estudios realizados y opinión sobre el cursillo.

En la siguiente tabla, se ha realizado una tabulación cruzada con las preguntas 14 y 23. La pregunta 23 “Para ayudarle a mejorar los trámites y a comprender algunos conceptos estamos pensando en realizar un cursillo de 4 horas”: ¿Qué opina?. Y la pregunta 14: ¿Qué estudios tiene?. Esta tabulación

se ha hecho para saber si existe relación entre el nivel de estudios y la disposición para hacer un curso de formación. El resultado como se puede ver es que, en general, hay una predisposición para asistir al cursillo y no hay relación directa con los estudios.

El porcentaje de los que asistirían al curso es superior al porcentaje de los que no asistirían.

Todos los niveles de estudio acudirían al curso, exceptuando los niveles más extremos, los primarios inacabados y universitarios. Este extremo llama la atención, ya que se esperaría que las personas con más estudios estuviesen más orientadas a participar.

### Ilustración 30: Tabla cruce variables 13 y 23.

**Ilustración. Tabla de tabulación cruzada Variables 14 y 23**

Pregunta 14: ¿Qué estudios tiene usted?				Pregunta 23: Para ayudarle a mejorar los trámites y a comprender algunos conceptos, estamos pensando en realizar un cursillo de 4 horas, ¿qué opina?					
				Me parece una buena idea y asistiría		Me parece una buena idea pero no creo que asista		No es una buena idea porque no creo que un cursillo sirva de mucho	
Código	Categorías	f	f %	f	f %	f	f %	f	f %
1	Primarios inacabados	20	13,4%	9	10,2%	11	19,6%	0	0,0%
2	Primarios	69	46,3%	46	52,3%	20	35,7%	3	60,0%
3	Secundarios inacabados	5	3,4%	3	3,4%	2	3,6%	0	0,0%
4	Secundarios	44	29,5%	24	27,3%	18	32,1%	2	40,0%
5	Universitarios inacabados	6	4,0%	4	4,5%	2	3,6%	0	0,0%
6	Universitarios	5	3,4%	2	2,3%	3	5,4%	0	0,0%
<b>Total frecuencias</b>		149	100%	88	100%	56	100%	5	100%

f= frecuencia absoluta. f%= frecuencia relativa en %

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

## 4.2. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA.

La encuesta la he realizado personalmente con los usuarios, les preguntaba si querían hacerla ellos solos y la mayoría contestan que mejor yo les pregunte y ellos contestan. Con esto quiero decir que la encuesta no se ha limitado solamente a preguntar y contestar, en algunos casos ha sido una entrevista a fondo. A través de la encuesta he observado tanto mi comportamiento como el de ellos, de esta forma se recogen en este capítulo los resultados de la encuesta, experiencias y casos prácticos. Las conclusiones son:

a) La media de edad es de 49 años. El usuario de más edad tiene 84 años y el de menor edad 27. La edad que más se repite, es decir la moda, es de 46 años.

b) A la pregunta 1 del cuestionario, sobre si consideran que los tramites que realizan en la Oficina son difíciles.

Se puede afirmar que incluso considerando fáciles los trámites, los usuarios les parece una buena idea realizar unas jornadas o un curso para entender mejor las gestiones administrativas. Lo lógico sería que si ya lo entienden, no necesitasen más información (como han contestado algunos encuestados).

Hay una predisposición general para hacer un curso de formación y no hay relación directa con los estudios. De todos los usuarios encuestados se observa que el 46,31% tiene estudios primarios y el 29,53% tiene estudios secundarios. El 13,42% no tiene los primarios acabados, y el 3,36% tiene estudios universitarios.

c) En cuanto al bloque de preguntas ¿conoce los siguientes conceptos?

**Fotocopia Compulsada:** Al mismo tiempo que la respuesta a la pregunta es afirmativa, sí conocen ese concepto, a continuación se les preguntaba ¿sabe que aquí en la Oficina compulsamos? ¿Sabe donde se compulsas?. El resultado es que sí conocen la fotocopia compulsada pero no saben dónde y cómo se debe compulsar. Lo más importante no saben que en la OCAPA como en cualquier otro organismo público se compulsas, -siempre según el Real decreto 772/1999, del 7 de mayo.

**Silencio administrativo:** los usuarios que conocen este término saben de que están hablando, tienen claro lo que quiere decir. El usuario que contesta "tengo una ligera idea" ahí ya no estaba tan claro, pues habían contestaciones de todo tipo y ninguna respondía a su correcto significado.

**Subsanación de Faltas:** Este término es de los menos conocidos, solo un 2,81% de los encuestados lo conocen. Hay que decir que durante la encuesta después de preguntarle por el concepto, los encuestados como tienen interés en saberlo, se les explica el significado de Subsanación de



Faltas, y ya lo entienden más. De todos modos cuando reciben una carta, casi sin leerla, vienen a la Oficina a preguntar qué dice la carta. En el curso de formación será aconsejable confeccionar una "carta modelo", leerla y preguntar acerca de ella, estudiarla, enseñarles a los usuarios que por el mero hecho de leer la carta por ellos mismos, van a aprender muchísimo y van a ahorrar tiempo y dinero. Lo que también aumentará la eficacia y la eficiencia en la OCAPA.

**d) Registro de Entrada en la OCAPA**, tanto en el departamento de Ganadería como de Agricultura, la entrega de documentación genera un elevado número de fotocopias. El resultado de la encuesta indica que el 91,95% conoce su importancia, pero es cierto que los usuarios desconocen su obligación de presentar dos copias.

Parecerá un tema baladí, el tema de las fotocopias, pero el problema radica en las dos partes. Tanto en el usuario, que no trae dos ejemplares de la copia, como en la propia Oficina que, en caso de no traer los dos ejemplares, el funcionario hace las fotocopias, sin más dilación. Ha tenido que llegar una crisis económica, junto con los recortes, para poder ver en la Oficina y en todos los despachos el siguiente aviso: "NO SE HACEN FOTOCOPIAS". Tal vez el ciudadano piense que no prestar este servicio de fotocopias, sea un "capricho" por la crisis, (los comentarios sobre estos avisos son diversos). Considero que al ciudadano se le debería comunicar sencillamente que es su obligación según la ley, exactamente por el Real Decreto 772/1999, de 7 mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la AGE.

Todo esto nos conduce a que, cumpliendo todos esta ley, tanto funcionarios como ciudadanos, podemos aumentar la eficacia y eficiencia en la OCAPA considerablemente.

En la encuesta queda reflejado el nivel de conocimiento de los conceptos administrativos y si les resultan difíciles o no. Independientemente de que los usuarios consideren que los trámites les resulten fáciles o difíciles, les parece muy buena idea asistir a un curso de formación para mejorar su nivel de comprensión con el lenguaje administrativo y aumentar su información tanto de derechos como de obligaciones en la Administración Pública.

Considero que con los resultados obtenidos y las conclusiones presentadas, podemos proponer una medida que mejore la relación de los ciudadanos con la administración. Así, y cumpliendo con el objetivo aplicado del Prácticum, propongo un realizar un curso de formación para el ciudadano usuario de la OCAPA.

## **PARTE TERCERA:**

### **PROPUESTA DE MEJORA.**

#### **5. CAPÍTULO V: PROPUESTA E IMPLANTACIÓN DE LA MEJORA.**

Si el primer objetivo del Prácticum es el análisis del servicio de atención al usuario, el segundo objetivo, basado en este análisis, es la propuesta de un manual de términos básicos administrativos que se presentará en una sesión informativa.

El manual no se ha desarrollado en su totalidad ya que excede en tiempo la finalidad del Prácticum. La realización de este breve manual requiere la intervención de otros profesionales, que puedan plasmar de forma gráfica y didáctica los contenidos, y en este punto he acabado mi labor. Sí he desarrollado y justificado la necesidad de una información, en forma de manual, que facilite al usuario su relación con la Administración. Así, en este capítulo, presento algunas consideraciones a tener en cuenta en la elaboración del manual, las características de la sesión informativa y el presupuesto económico.

Así, propongo la realización de un manual de mejora de la atención al administrado, manual que contiene los términos y procedimiento básicos administrativos relacionados con el trabajo realizado en el SVO y que les afectan en sus actividades. Este manual se presentará en una sesión informativa.

Destacar el cambio de enfoque que ha pasado de un cursillo de 4 horas, repartido en dos sesiones, a una sesión de presentación e información de 2 horas en una sola sesión. Me parece suficiente una sesión de 2 horas, que sirva de pretest, y que podría dar paso a una segunda sesión en caso de tener éxito la primera sesión.

## **5.1. IMPLANTACIÓN DE LA MEJORA.**

### **5.1.1. Curso en lenguaje ciudadano.**

Implantar un curso de formación presencial en base a los resultados de la encuesta realizada en este Practicum.

El curso como ya se ha dicho ha de ser con el lenguaje-ciudadano, como dice Badía, J.<sup>6</sup>:

“El ciudadano debe entender lo que le dice la Administración. Del mismo modo, el ciudadano debe poder expresarse ante la Administración sin necesidad de manejar un lenguaje especializado, de uso restringido.”

El lenguaje ciudadano busca el uso de un lenguaje simple, claro y directo que permite a los lectores concentrarse en el mensaje que quiere transmitir la institución que lo emite y comprenderlo de manera efectiva. La utilización de un lenguaje ciudadano en toda comunicación gubernamental ya sea oral o escrita fomenta la transparencia y la eficacia de las instituciones.

¿Qué es lenguaje ciudadano? El lenguaje ciudadano comunica a su lector lo que necesita saber en una forma clara, directa y sencilla porque usa una estructura gramatical correcta y palabras apropiadas. El lenguaje ciudadano no es una receta de redacción, ni implicar escribir “para que todos lo entiendan”. Por el contrario, tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga la información que necesita.

El lenguaje ciudadano es importante porque fortalece la relación Administración – ciudadano de dos maneras:

- En primer lugar, permite que los ciudadanos entiendan sus deberes y obligaciones y así puedan cumplir con ellas; la comunicación confusa o compleja causa un sentimiento de desconfianza y aversión en el ciudadano.
- En segundo lugar, el estilo claro y directo del lenguaje ciudadano agiliza los procesos y servicios, reduce errores y ahorra tiempo.

### **5.1.2. Características del curso.**

El curso de formación presencial lenguaje-ciudadano, será un curso interactivo. Es interesante que el alumno cuente con Material Didáctico complementario, aunque sea reducido, que contenga un Glosario de Términos

---

<sup>6</sup>Javier Badía en <http://lenguajeadministrativo.com/sobre-el-lenguaje-llano/> lenguaje administrativo. [wordpress.com/sobre-el-lenguaje-llano/](http://wordpress.com/sobre-el-lenguaje-llano/)

para que le facilite el proceso de formación. El glosario es un listado de términos, conceptos con sus correspondientes definiciones y explicaciones a modo de glosario o guía conceptual.

En un curso de formación presencial el alumno no puede acceder a los contenidos y la formación simplemente de forma pasiva, sino que el curso debe generar entornos que promuevan su participación y una actitud activa. Las acciones deben encaminarse al *aprendizaje*.

La actitud activa debe estar orientada a la investigación, el análisis, la organización de la información y la generación de preguntas e inquietudes a través de una comunicación abierta y permanente, no sólo con el formador, sino también con el resto de los participantes del curso.

En este curso como es de orientación, considero que no debe haber evaluación a los asistentes al curso, pero sí de los resultados que se evaluarán posteriormente. Los frutos que de él se deriven se evaluarán con el paso del tiempo en la Oficina, a través del registro de incidencias y consultas, y su comparación con otras temporadas.

### **5.1.3. Presupuesto económico.**

En este apartado se calculará el coste económico del curso y su justificación por partidas. En esta estimación presupuesto, se han tenido en cuenta los recursos mínimos que se consideran necesarios para la realización de esta propuesta de mejora o implementación del curso.

Aunque se les ha preguntado en la encuesta que la duración era de 4 horas, en dos sesiones de dos horas cada, he decidido que sea sólo una sesión de 2 horas, como ya lo he explicado. Esta decisión es debida a que considero que una sola sesión es el método más correcto de aplicación, en un primer momento, en este tipo de acciones. Es hacer una especie de pretest y con los resultados ver si tiene acogida. También una sola sesión tiene más probabilidades de asistencia. Así, en una sola sesión y con una duración de 2 horas, pero por dos grupos. Si antes se pensaba en un grupo de 50-60, ahora se hacen dos grupos de 25-30 personas.

Hay que considerar que los precios por hora en el presupuesto presencial es de 55,53 €. En estas cantidades están incluidas la asistencia de los profesores y la preparación del material didáctico. Se estima que el profesor del curso necesita 6 horas distribuidas en 2 días para preparar la guía o el curso.

Del total entrevistados, 149 personas, si restamos los nueve de más de 84 años que en la encuesta han dicho que no acudirán al curso, más los que queriendo no puedan acudir, se estima que potencialmente asistan unas 50-60 personas. No obstante, se enviará una carta de información a 140 personas, descontado los nueve más mayores. En esta estimación se tiene en cuenta que puedan asistir los que dudaban por trabajar a turnos, o los que hayan cambiado

de opinión y asistan cuando reciban la convocatoria, pero también, se ha tenido en cuenta los que queriendo asistir, no lo puedan hacer por diferentes circunstancias.

Por tanto, el cálculo del número de asistentes es de 60 personas.

La OCAPA dispone de un salón de actos, con un aforo de 50 a 60 personas, por lo que ahorramos el alquiler de un local ajeno. Se calcula el gasto de luz y el de limpieza del local por un total de 30 €.

El resumen de la justificación económica es la siguiente:

**Ilustración 31: Presupuesto económico.**

<b>PRESUPUESTO ECONÓMICO</b>	
<b>1. Preparación y asistencia del profesor al curso:</b>	
Preparación 55,53 €/h x 6 h.	333,18 €
Asistencia 55,53 €/h x 4 h.	222,12 €
<b>Subtotal</b>	<b>555,30 €</b>
<b>2. Administración y coordinación</b>	
Administrativo grupo C 14 – E19. Importe bruto mensual = 1599,97 €/mes o 53,33 €/día.	
1 administrativo x 53,33 €/día	
<b>Subtotal</b>	<b>53,33 €</b>
<b>3. Material</b>	
<b>3.1 Envío de cartas comunicación del curso.</b>	
149 cartas X 0,35 €/sello	52,15 €
<b>3.2 Material didáctico para el alumno</b>	
0,10 €/folio x 5 folios/persona x 60 alumnos	30,00 €
<b>3.3 Locales</b>	
Electricidad y limpieza = 30 €/2día	60,00 €
<b>Subtotal</b>	<b>142,15 €</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>750,78 €</b>

## 5.2. CONSIDERACIONES FINALES

A lo largo de este proyecto de investigación en el que he intentado abarcar buena parte de los conocimientos y habilidades adquiridos a través de la trayectoria académica de "Gestión y Administración pública", y de la práctica profesional, presento este *"Estudio socioadministrativo y propuesta de mejora de la atención al administrado. OCAPA La Ribera Alta-Alzira."*

Vistos los resultados obtenidos a través de las técnicas de investigación usadas en este trabajo: principalmente con la encuesta y ésta reforzada con la observación directa, concluyo mi propuesta con un curso de "formación-ayuda-información" al ciudadano-usuario de la OCAPA, ya que las hipótesis que se intuían en la introducción de este Practicum, quedan confirmadas:

1. Los usuarios de la OCAPA, concretamente en el Servicio Veterinario Oficial, aceptan la ayuda ofrecida para ser más autónomos en sus gestiones, y consideran que un curso de formación les sería muy útil: el 59,06% asistiría al curso frente al 37,58% que le parece una buena idea pero no asistiría.

2. El 60,40% de los encuestados opina que el trato y servicio que le prestamos en esta Oficina es bueno y el 38,26% opina que es excelente.

3. Los funcionarios de la OCAPA debemos racionalizar ciertos procesos junto con la atención al ciudadano y emprender acciones correctivas de manera que aumenten los rendimientos y se reduzcan los costes. La tendencia a la acción y el espíritu práctico del funcionario hacen que el ciudadano-usuario se acomode y con esto no reforzamos ni su autonomía ni su iniciativa.

Con este Proyecto de investigación he tenido la oportunidad de aprender mucho y de muchas fuentes. Espero haber contribuido para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa del sistema de información y atención al usuario de la OCAPA La Ribera Alta-Alzira.

## 6. BIBLIOGRAFIA

-BAÑÓN, R y CARRILLO, E. (1997): *La nueva Administración Pública*. Alianza Editorial. UV. Valencia. ISBN: 84-206-8162-8

-GUTIERREZ, F. (1993): *Pedagogía de la Comunicación en la Educación Popular*. Editorial Popular. ISBN: 84-7884-084-2.

-OLTRA, R. F. y DE MIGUEL, M. (2007): *Gestión Administrativa I*. UPV. Valencia. ISBN: 978-84-8363-174-4.

-RAMIÓ MATAS, C. (2002): *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Editorial Tecnos / UPF. Madrid. ISBN: 84-309-3450-2.

-RIVERA VILLAS, L.M. (2004): *Marketing para las Administraciones Públicas*. UPV. Valencia. ISBN: 84-9705-613-2.

-SANTESMASES MESTRE, M. (2009): *Dyane versión 4: Diseño y Análisis de Encuestas en Investigación Social y de Mercado*. Madrid Editorial Pirámide.

-SIERRA BRAVO, R. (1988) *Técnicas de Investigación Social*, Madrid. Editorial Paraninfo.

-TORRALBA, J.M. (2003): *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos*. UPV. Valencia. ISBN: 84-9705-370-2.

### PAGINAS WEB

-BADIA, Javier: [En línea] <http://lenguajeadministrativo.com/> / [Consulta: 08/06/12]

-CONSELLERIA JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Moderniza.com., [En línea]. [http://www.cjap.gva.es/portal/c/document\\_library/get\\_file](http://www.cjap.gva.es/portal/c/document_library/get_file) [Consulta: 01/02/12].

-GOBERNANZA 2013. Plan de innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana. [En línea] , <http://www.cjap.gva.es/portal/web/portal/> [Consulta: 12/12/11].

-LENGUAJE CIUDADANO. Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal. [En línea], <http://www.innova.fox.presidencia.gob.mx/archivos/9/8/files/.../sip-8980.pdf> [Consulta: 12/12/11]

## 7. ANEXOS

### 7.1. ANEXO 1. POLITICA AGRICOLA COMÚN (PAC)

La política agrícola de la UE —oficialmente denominada **Política Agrícola Común** o PAC— garantiza el equilibrio entre una producción alimentaria europea adecuada, la existencia de comunidades rurales económicamente viables y medidas para afrontar los retos medioambientales como el cambio climático, la gestión hidrológica, la bioenergía y la biodiversidad.

La política Agraria Común (PAC) nació en Julio de 1958, en la Conferencia de Stresa (Italia) con el objetivo de lograr el abastecimiento de los mercados y el mantenimiento del nivel de vida de los agricultores europeos, asegurando además, unos precios razonables a los consumidores.

La Política Agraria Común es, quizá, la más destacada de las políticas comunitarias. Ha sido la que durante mucho tiempo ha concentrado el mayor volumen de gasto del Presupuesto Comunitario.

El Tratado de Roma, prevé, en su artículo 3º -e) la instauración de una política común en el sector de la agricultura como uno de los medios que permitan la consecución de los objetivos primordiales de la Comunidad establecidos en el artículo 2º.

La PAC tiene como objetivo ofrecer a los agricultores un nivel de vida razonable y a los consumidores alimentos de calidad a precios justos, y preservar nuestro patrimonio rural. La Política ha evolucionado, ajustándose a las necesidades cambiantes de la sociedad, de modo que adquieren una importancia creciente otros factores, como la inocuidad de los alimentos, la conservación del medio ambiente, o la relación calidad-precio.

#### LAS REFORMAS DE LA PAC

Las dos primeras grandes reformas 1992 y 1999.

La PAC consiguió sus objetivos iniciales (fomentar la producción y la productividad, estabilizar los mercados, asegurar el abastecimiento y proteger a los agricultores de la oscilaciones de los mercados mundiales) pero no impidió que generara problemas colaterales que propiciaron las reformas que ha experimentado la PAC a lo largo de sus más de 4 décadas de existencia, y que no nombraremos en este trabajo para no hacerlo tan extenso.

Por todo ello, tras varias reformas parciales, en 1992 se puso en marcha una gran reforma de la PAC que incidió positivamente en la agricultura



Europea, aunque la preparación de la unión monetaria, la ampliación hacia Europa Central y Oriental, la competitividad de terceros países y negociaciones con la Organización Mundial del Comercio exigieron una nueva reforma en 1999.

La Reforma de 1999 respondió a los objetivos de la Agenda 2000 y concretó lo que sería en el período 2000-2006 el modelo agrícola europeo, basado en agricultura multifuncional, sostenible, competitiva y capaz de conservar el espacio natural, vitalizar el mundo rural, y responder a las preocupaciones de los consumidores en materia de calidad y seguridad de los alimentos y de protección del medio ambiente y del bienestar de los animales.

*La reforma de la PAC aprobada en junio de 2003*, inspirada por la Organización Mundial del Comercio y por la Organización y Desarrollo Económico, satisface algunas reivindicaciones de los países pobres y destaca entre otros por: asegurar una renta mínima a cada agricultor que podrá cultivar lo que le interese y sin interferir en el comercio mundial y sin perjudicar a los países en vías de desarrollo.

La concreción del cambio en el Sistema de Gestión de las Ayudas fue por el Reglamento 1782/2003, que instaura el Pago desacoplado de la producción. Las consecuencias más inmediatas en la producción y precios es que se reducirá la oferta y por ello podrán aumentar los precios

La reforma acordada en 2003, cambió la forma en que la UE apoya al sector agrícola a partir de 2005, ya que establece un pago desvinculado de la producción —*desacoplamiento*—, es decir, una ayuda que se abona independientemente de que el agricultor produzca o no y que se denomina *régimen de pago único*. Este pago está sujeto al cumplimiento de la condicionalidad: *buenas prácticas agrícolas y medioambientales y requisitos legales y de gestión*.

## PRINCIPIOS DE LA PAC.

La PAC se base en tres principios fundamentales:

Unidad de Mercado. Preferencia Comunitaria y Solidaridad Financiera.

**Unidad de Mercado.** Supone la creación y mantenimiento de un mercado único agrario, con la libre circulación de productos agrarios dentro de la Comunidad y con la supresión total de los derechos aduaneros.

**Preferencia Comunitaria.** Los productos agrarios de la Comunidad serán más baratos que los mismos productos importados de terceros países. Para ello se establecen una serie de aranceles, exenciones y controles en las fronteras que encarecen los productos importados. Se pretende que a igual calidad entre productos se dé preferencia a los productos comunitarios.

**Solidaridad Financiera:** Los gastos de la PAC se financian a través del presupuesto comunitario.

Uno de los principios básicos para la construcción de la PAC es la solidaridad financiera, por lo que los gastos ocasionados por las medidas adoptadas en el marco de esta política serán sufragados conjuntamente por todos los Estados miembros, a través del presupuesto comunitario.

El propio Tratado, en su artículo 40.4 prevé como instrumento de financiación, la creación de uno o varios fondos de orientación o de garantías agrícolas.

La Comunidad decidió, en 1962, establecer un único fondo que, bajo el nombre de Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agraria (FEOGA), diseñaba las grandes líneas de financiación. Posteriormente en 1964, se produjo la división del Fondo en dos secciones:

- Sección Garantía: relativa a los mercados agrícolas (OCM, precios...)
- Sección Orientación: relativa a las estructuras agrícolas.

Cuando en 1971 entró en vigor el sistema de financiación comunitaria mediante recursos propios, la Sección de Garantía paso a financiar las restituciones a la exportación a terceros países y las intervenciones destinadas a la regularización de los mercados agrícolas, incluyendo ayudas directas a la renta y medidas de jubilación anticipada, medio ambiente y forestación.

Por su parte, la sección Orientación se concibió como instrumento de política estructural, para lo cual financiaría las acciones comunes tendentes a modificar las estructuras agrarias en la forma necesaria para el buen funcionamiento del Mercado Común, sin que dichas acciones sustituyan las actividades del Banco Europeo de Inversiones y del Fondo social Europeo.

Sin embargo, el 1 de enero 2007 tuvo lugar la sustitución de las dos secciones del FEOGA por los dos nuevos fondos agrícolas europeos, que han sido creados por el Reglamento CE 1290/2005 del Consejo, de 21 de junio, relativo a la financiación de la PAC. Se trata del Fondo Europeo Agrícola de Garantía (FEAGA), para financiar las medidas de mercado y otras medidas y del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER), destinado a financiar los programas de desarrollo rural. A través de estos fondos, el presupuesto comunitario sigue financiando solidariamente los gastos de la PAC, incluidos los de desarrollo rural, ya sea de modo centralizado o en gestión compartida entre los Estados miembros y la Comunidad.

## INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN DE LA PAC.

Los instrumentos para conseguir los objetivos son esencialmente dos, la política de mercados, mediante la creación de una Organización Común de Mercados Agrícolas (OCM) y la política de estructuras. Se articula a través de un amplísimo número de Reglamentos y Directivas que afectan a los más variados sectores como: cereales, arroz, azúcar, forrajes, semillas, lúpulo, aceite de oliva, aceitunas de mesa, lino y cáñamo, frutas y hortalizas (también transformadas), plátanos, vino, tabaco crudo, carne de vacuno, porcino, de ovino y de caprino, leche y productos lácteos, huevos, carne de aves de corral y otros productos como animales vivos.

## **7.2. ANEXO 2. BASES DE DATOS**

### **INTRODUCCIÓN**

La aplicación de la normativa comunitaria en materia de identificación y registro de explotaciones ganaderas, ha supuesto la creación de registros de explotaciones destinados a especies concretas para los que se han desarrollado utilidades informáticas adaptadas a los requisitos específicos de cada especie, pero basadas en principios comunes. Así, para la especie bovina se desarrolló SIMOGAN y, recientemente, para el ganado porcino se ha desarrollado SIMOPORC.

#### **7.2.1. Bases de datos**

##### **RIIA-REMO**

Para los bovinos por el Real Decreto 1980/1998, de 18 de septiembre, por el que se establece un sistema de identificación y registro de los animales de la especie bovina y para los ovinos y caprinos, por el Real Decreto 947/2005, de 29 de julio, por el que se establece un sistema de identificación y registro de los animales de las especies ovina y caprina.

Estos nuevos registros junto con el creado por el Real Decreto 479/2004, de 26 de marzo, por el que se establece y regula el Registro general de explotaciones ganaderas, en lo sucesivo REGA, posibilitarán la realización de una trazabilidad completa de los animales de interés ganadero.

Consecuentemente se ha creado el Sistema integral de trazabilidad animal (SITRAN), se trata de un sistema multiespecie que incorpora las bases de datos para animales vivos SIMOGAN y SIMOPORC que han dejado de estar operativas, y que incluye tres registros principales que si están operativos: REGA, RIIA, REMO y RIIA-REMO.

##### **REGA. Registro General de Explotaciones ganaderas.**

Regulado por el Real decreto 479/2004, recoge los datos básicos de las explotaciones que albergan especies de interés ganadero, entre las más importantes en nuestra comarca están: ovino, caprino, bovino, apícola, cunícola, avícola, equina, porcino, capibaras.

Todas las explotaciones están registradas en la base de datos REGA donde constan todos los datos de cada explotación: titular, censo, ubicación, capacidades, responsables sanitarios, controles analíticos, inspecciones, calificaciones sanitarias, elementos de bioseguridad.



### RIIA. Registro General de Identificación Animal.

Se trata de un sistema de registro de identificación individual que recoge los datos básicos que tengan que ver directamente con el animal.

Se incluyen los datos existentes para el bovino en SIMOGAN y los datos básicos de ovino y caprino, de esta manera se obtiene un modelo de datos capaz de recoger todas las particularidades que se puedan dar en la identificación individual de animales. Se van incorporando nuevas especies de las consideradas como de interés productivo.

A través de RIIA se gestiona la identificación individual de los animales, que en este momento afecta a tres especies:

1. Bovino (identificados mediante doble crotal auricular)
2. Ovino–Caprino: identificación mediante crotal auricular o bolo ruminal
2. Equinos: identificación mediante traspondedor (microchip)

### REMO. Registro de movimientos de especies de interés ganadero.

Es un sistema de registro de movimientos, se recogen tanto los realizados dentro del territorio nacional, como los de entrada y salida procedentes o con destino a otros países de la UE o países terceros.

Contiene dos tipos de movimientos, aquellos que se registran por lotes (cunícola, avícola, porcino, ovino y caprino) y los que se registran especificando los animales individuales implicados en los mismos (bovinos).

El resto de las especies productivas se irán incorporando escalonadamente.

## **7.2.2. Sistemas de identificación y registro por especies**

La identificación de los animales constituye una práctica ganadera habitual que se remonta a la antigüedad. Si en un principio se realizaba para diferenciar animales valiosos o para asegurar la propiedad de los animales para evitar robos y fraudes, en la actualidad se sigue utilizando para controlar robos y fraudes y también con fines tan diversos como la gestión de las primas ganaderas o la realización de campañas de saneamiento. Se ha convertido en un elemento fundamental para garantizar la seguridad de los alimentos de origen animal, al permitir rastrear el origen de los mismos desde la mesa hasta la granja (trazabilidad).

El tipo de identificación empleada en las diferentes especies ganaderas varía en función de factores como el valor individual de los animales, el tipo de manejo o de cría, o los riesgos potenciales derivados de los mismos. Para las especies bovina, ovina, caprina y equina la identificación se realiza de manera

individual para permitir un correcto seguimiento de cada animal e incluso de su descendencia, mientras que en especies de producción intensiva, como el porcino o las aves, la identificación se realiza por lotes de animales que son criados en condiciones idénticas.

Los elementos que componen el sistema de identificación en todas las especies son:

- Medios de identificación aplicados al animal, variables según la especie.
- Bases de datos informatizada: en España, el Sistema Integrado de Trazabilidad Animal (SITRAN), que integra al Registro General de Explotaciones Ganaderas (REGA), al Registro de Identificación Individual de Animales (RIIA) y al registro de Movimientos (REMO).
- Documentación de movimientos que recogen datos de la explotación de origen, de destino y del movimiento.
- Libro de registro de la explotación que puede llevarse de forma manual o informatizada y debe estar accesible a la autoridad competente durante un periodo mínimo de tres años desde la última anotación.

Para coordinar las acciones que se llevan a cabo en materia de identificación y registro animal se creó el Comité nacional de coordinación de identificación del ganado y registro de explotación de las especies de interés ganadero (CNIGRE), integrado por representantes del MARM y de cada una de las Comunidades Autónomas. MARM: (Ministerio Medio Ambiente Rural y Marino)

### **7.2.3. Registro por especie:**

#### ➤ Especie bovina

La información que a continuación indico, es más extensa que en las demás especies, porque la especie es la única en que cada animal tiene pasaporte individual. Realizar y expedir los pasaportes individuales son tarea administrativa. Pasaporte individual, llamado DIB (documento de identificación bovina). Este documento es tamaño A4 y esta dividido en dos partes, en ambas se indica lo mismo.

**DATOS DEL ANIMAL:** fecha de nacimiento, sexo, raza y país de nacimiento. Código de la madre. Código explotación de nacimiento. Países de engorde.

**DATOS DE EXPLOTACIÓN:** código explotación, titular, DNI/NIF, fecha de incorporación a la explotación.

**DATOS SOBRE PRIMA.**

**DATOS DE LA MUERTE, SACRIFICIO O EXPORTACIÓN:** se anota si el animal es muerto en explotación, sacrificado en matadero o exportado o vendido a otra explotación.

El bovino puede morir por muerte natural o por sacrificio. En cualquiera de los dos casos se comunica a la OCAPA. Si el animal muere por enfermedad: se entrega en la OCAPA la mitad del DIB y fotocopia del

documento de la compañía que recoge los cadáveres.

Si el animal muere sacrificado, quiere decir que el propietario ha llevado al matadero este animal para su uso comercial. En este caso antes de llevarse al matadero el ganadero o propietario solicita al Servicio Veterinario de la OCAPA que se le expida un Certificado Sanitario de Traslado.

Cuando NACE un animal:

-Se notifica el nacimiento en un plazo de 7 días a la autoridad competente de la comunidad Autónoma correspondiente, en este caso a la OCAPA. Este plazo puede contarse a partir de la fecha de nacimiento o de colocación de los crotales (salvo en explotaciones de extensivo de carne que amplíen el plazo de colocación de crotales) siempre y cuando ambas fechas no den lugar a confusión en ningún registro.

-Se anota el nacimiento en el Libro de registro de la Explotación.

Se colocan los dos crotales en un plazo máximo de 20 días desde el nacimiento del animal, y en cualquier caso, antes de que abandone la explotación de nacimiento. Se puede ampliar el plazo a 6 meses en explotaciones de extensivo de carne, previa solicitud a la OCAPA que concederá una autorización.

La OCAPA expedirá el DIB (a través de la base de datos RIIA-REMO) con todos los datos del propietario, los de la explotación y los del animal que ha sido identificado.

Cuando se importa un animal de un PAÍS TERCERO:

-Se notifica a la OCAPA la llegada del animal a la explotación en un plazo de 7 días tras la llegada.

-Se anota la llegada en el Libro de registro de la explotación con la identificación original del país tercero.

-Se colocan los dos crotales en un plazo de 20 días desde la realización de los controles en el punto de inspección fronterizo (PIF) y en todo caso, antes de abandonar la explotación. No es necesario identificar a los animales que vayan a un matadero ubicado en España y se sacrifican en el plazo de 20 días desde la realización de los controles.

-Se comunica a la OCAPA la nueva identificación para que se incorpore al RIIA junto a la identificación original del país tercero y los datos básicos del animal y se **confirme el movimiento en RIIA-REMO**

-La OCAPA expedirá el DIB con todos los datos del propietario, los de la explotación y los del animal que ha sido identificado.

Cuando se introduce un animal procedente de un PAÍS COMUNITARIO:

-Se notifica la llegada del animal.

-El animal conserva los crotales de origen, no se retiran.

-Se anota la llegada en el libro de registro de la explotación.

-Se presenta a la OCAPA el pasaporte original del país de procedencia en un plazo de 7 días.

-La OCAPA expedirá entonces el DIB con todos los datos del propietario y los del animal que ha sido introducido. Asimismo la identificación y los datos básicos del animal se incorporarán al RIIA. Se confirma el movimiento en RIIA-REMO.

-La OCAPA remitirá el pasaporte al MARM para que éste lo devuelva al país comunitario de procedencia.

-En el caso de reidentificación, se sustituirá el crotal por otro que cumpla las características de los crotales españoles, pero con el mismo código de identificación.

Cuando un animal SALE de la explotación:

-Se notifica la salida de la explotación a la Comunidad Autónoma en un plazo máximo de 7 días tras la salida del animal.

-Se anota la salida en el libro de registro de la explotación.

-Debe comprobarse que el DIB acompaña al animal que va a salir de la explotación, y la OCAPA previo los trámites necesarios expide el Certificado Sanitario de Traslado o GOSP.

-Si se trata de una salida fuera de España, se debe entregar el DIB antes de la salida para que la OCAPA:

Expida el Documento de Identificación o pasaporte para el envío del animal a un país comunitario.

Expida la documentación sanitaria correspondiente según los requisitos exigidos por el país tercero al que se va exportar el animal.

Cuando un animal LLEGA a la explotación:

-Se comprueba que viene acompañado del DIB y del Certificado Sanitario de

-Traslado o GOSP (Guía de Origen y Sanidad Pecuaria).

-Se anota la llegada del animal en el Libro de registro de la explotación.

-Se notifica a la OCAPA la entrada del animal en la explotación en un plazo máximo de 7 días desde la llegada del animal presentado el DIB.

-La OCAPA confirmará el movimiento en RIIA-REMO y expedirá un nuevo DIB con los nuevos datos.

Cada vez que un animal cambia de explotación y titular, debe expedirse un nuevo documento a nombre del nuevo titular, salvo que el animal permanezca en la explotación menos de 4 días naturales o cuando éste movimiento sea a un matadero.

Cuando un animal MUERE:

-Se notifica a la OCAPA en un plazo de 7 días desde la muerte del animal mediante la devolución del DIB y el certificado de la empresa de recogida de cadáveres. La OCAPA grabará esta muerte en el RIIA-REMO.

-Cuando el animal es sacrificado en el matadero, el gestor del mismo es el responsable de comunicar la muerte y devolver la mitad del DIB a la OCAPA. La muerte del animal se confirma en el RIIA-REMO.



-Se anota en el libro de registro.

Para la identificación del GANADO DE LIDIA:

-El ganadero debe conservar los crotales y éstos deben acompañar al animal en cualquier movimiento (incluidos los que tengan como destino la plaza de toros).

Para trasladar cualquier animal desde una explotación ganadera a una plaza de toros ha de ir acompañado por el Certificado Sanitario de Traslado que se expide en la OCAPA a la que pertenece la explotación ganadera.

En el resto de las especies, para no extender este trabajo, sólo se explicará los movimientos más comunes de las especies que se realizan en esta OCAPA.

### **Especie ovina, caprina**

Real Decreto 2005/1996 de 9 febrero, por el que se establece el Sistema de identificación y registro de los animales de las especies bovina, porcina, ovina y caprina.

Real Decreto 947/2005, de 29 de julio, por el que se establece un sistema de identificación y registro de los animales de las especies ovina y caprina.

Los ovinos y caprinos están identificados con bolo ruminal o crotal electrónico. No tienen pasaporte individual. Cuando se expide el certificado sanitario de traslado o GOSP (guía de origen y sanidad pecuaria) la identificación de todos los ovinos o caprinos en ese movimiento es el número de la explotación de salida.

El movimiento pecuario que más se practica con los ovinos-caprinos es a matadero Por lo que se expedirá el Certificado Sanitario de Traslado en la OCAPA o el gerente de la explotación mediante CONDUCES.

También hay bastantes movimientos de ENTRADA de ovinos desde otras Comunidades. Para permitir la entrada de estos animales y poder expedir el Certificado de Traslado se requiere una autorización previa. La explotación de origen pedirá autorización a la OCAPA vía fax para la salida de los animales. La OCAPA de destino contestará también vía Fax.

### **Especie porcina**

Real Decreto 2005/1996 de 9 febrero, por el que se establece el Sistema de identificación y registro de los animales de las especies bovina, porcina, ovina y caprina.

El sistema aplicado en el caso del porcino se basa en la trazabilidad por lotes o grupos de animales y es menos exigente que el que se lleva a cabo en ganados bovino, equino, ovino y caprino.

Los porcinos están identificados con crotal auricular. Las cerdas y verracos con identificación individual.

Los lechones se identifican con el número de la explotación.

Los movimientos más comunes en la especie porcina son de lechones a vida a otras comunidades o dentro de la Comunidad Valenciana. Al igual que con los ovinos se requiere autorización de entrada en la explotación de destino y el certificado sanitario de traslado se expide en la OCAPA.

### **Especie Apícola**

Real Decreto 209/2002, de 22 de febrero, por el que se establecen normas de ordenación de las explotaciones apícolas. Identificación de las colmenas. Código de explotación. Los titulares de las explotaciones apícolas deberán identificar cada colmena, en sitio visible y de forma legible, con una marca indeleble, en la que constará el código asignado a la explotación a la que pertenece.

Todo titular de una explotación apícola deberá estar en posesión de un documento o libro de registro de la explotación apícola facilitado a los apicultores y diligenciado por la autoridad competente. En este documento se recogerán al menos los siguientes datos: código de la explotación, datos del titular de la explotación, número de colmenas, información de cada traslado de las colmenas, datos sanitarios de la explotación y análisis de laboratorio.

Se podrá practicar la trashumancia en todo el territorio nacional siempre que se cumplan los requisitos sanitarios y de documentación regulados en el presente Real Decreto.

Los apicultores que realicen trashumancia fuera del ámbito de su Comunidad Autónoma, podrán realizarla comunicando a la autoridad competente de la Comunidad autónoma donde radique el Registro de su explotación. El Programa de Trashumancia Apícola será expedido por la autoridad competente de origen, en este caso la OCAPA, y deberá acompañar a las colmenas en sus desplazamientos.

### 7.3. ANEXO 3. CUESTIONARIO

#### ENCUESTA SOBRE LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS EN LA OCAPA

**ENCUESTA: LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS EN LA OCAPA**

Estamos realizando una encuesta sobre las dificultades que se encuentran al realizar un trámite administrativo en la OCAPA. ¿Querría colaborar y contestar a unas breves preguntas? Sus respuestas serán anónimas y tratadas de forma confidencial. Muchas gracias por su colaboración.

P. 1. "Los trámites que realizo en la OCAPA son difíciles" <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Completamente de acuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 2. Moderadamente de acuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 4. Moderadamente en desacuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 5. Completamente en desacuerdo</li> </ul>	P. 2. ¿Por qué?
---	-----------------

P. ¿Conoce el significado de los siguientes conceptos?	Nunca lo he oído	Lo he oído pero no sé lo que es	Lo he oído y tengo una ligera idea	Lo conozco bien
P. 3. Fotocopia comprada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
P. 4. Silecio administrativo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
P. 5. Subsanación de faltas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
P. 6. Resolución	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
P. 7. Mantenimiento de ferros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
P. 8. Expediente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
P. 9. Trámite de audiencia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
P. 10. Notificación	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

P. 11. "El registro de entrada de un documento en un organismo público es muy importante" <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Completamente de acuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 2. Moderadamente de acuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 4. Moderadamente en desacuerdo</li> <li><input type="checkbox"/> 5. Completamente en desacuerdo</li> </ul>	P. 14. Para ayudarlo a mejorar los trámites y a comprender algunos conceptos, estamos pensando en realizar un curso de 4 horas. ¿qué opina? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Me parece una buena idea y asistiré (Pasar a la pregunta 15)</li> <li><input type="checkbox"/> 2. Me parece una buena idea pero no creo que asista (Pasar a la pregunta 16)</li> <li><input type="checkbox"/> 3. No es una buena idea porque no creo que el curso sirva de mucho (Pasar a la pregunta 16)</li> </ul>
P. 12. ¿Ha asistido a algún curso en los últimos años o a alguna sesión de asesoramiento con representantes del sector ganadero? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Sí (Pasar a la pregunta 13)</li> <li><input type="checkbox"/> 2. No (Pasar a la pregunta 14)</li> </ul>	P. 15. ¿Cuándo le vendría mejor el curso? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Por las mañanas</li> <li><input type="checkbox"/> 2. Por las tardes</li> </ul>

<p>P. 13. La información que le recibió en el curso ha sido:</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Excelente</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Buena</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Regular</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Mala</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Muy mala</p>	<p>P. 16. Indique los principales obstáculos que le dificulta o impide su curso o actividad de formación:</p> <p><input type="checkbox"/> 1. La falta de tiempo</p> <p><input type="checkbox"/> 2. El horario de trabajo</p> <p><input type="checkbox"/> 3. El desplazamiento geográfico</p> <p><input type="checkbox"/> 4. No hay cursos interesantes</p> <p><input type="checkbox"/> 5. La edad</p> <p><input type="checkbox"/> 6. Ningún obstáculo</p>
<p>P. 17. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la OCAPA?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Menos de un año</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Un año</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Dos años</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Tres años</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Cuatro años</p> <p><input type="checkbox"/> 6. Cinco años</p> <p><input type="checkbox"/> 7. Más de cinco años</p>	<p>P. 18. ¿Con qué frecuencia utiliza esta oficina?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Semanalmente</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Mensualmente</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Trimestralmente</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Semestralmente</p>
<p>P. 19. El trato y servicio que le prestamos en esta oficina es:</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Excelente</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Bueno</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Regular</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Malo</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Muy malo</p>	<p>P. 20. ¿Qué cambiaría o modificaría en el servicio de la OCAPA?</p>
<p>P. 21. Usted es ganadero:</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Profesional</p> <p><input type="checkbox"/> 2. A tiempo parcial</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Como actividad de ocio</p>	<p>P. 22. ¿A qué sector se dedica?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Bovino</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Ovino</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Porcino</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Equino</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Apícola</p> <p><input type="checkbox"/> 6. Avícola</p> <p><input type="checkbox"/> 7. Cunicola</p>
<p>P. 23. ¿Qué estudios tiene usted?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Primarios acabados</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Primarios</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Secundarios acabados</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Secundarios</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Universitarios acabados</p> <p><input type="checkbox"/> 6. Universitarios</p>	<p>P. 24. ¿Qué edad tiene usted?</p> <p>P. 25. Sexo: <input type="checkbox"/> 1. Hombre <input type="checkbox"/> 2. Mujer</p>

## 7.4. ANEXO 4. TABULACIÓN SIMPLE

Variable 1: 'Los trámites que realizo en la OCAPA son difíciles'

	Significado	Frecu	%
1	Completamente de acuerdo	4	2,68
2	Moderadamente de acuerdo	17	11,41
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4,03
4	Moderadamente en desacuerdo	49	32,89
5	Completamente en desacuerdo	73	48,99
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 3: Fotocopia compulsada

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	6	4,03
2	Lo he oído pero no sé lo qué es	13	8,72
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	62	41,61
4	Lo conozco bien	68	45,64
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 4: Silencio administrativo

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	60	40,27
2	Lo he oído pero no sé lo qué es	15	10,07
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	25	16,78
4	Lo conozco bien	49	32,89
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 5: Subsanación de faltas

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	16	10,74
2	Lo he oído pero no sé lo qué es	38	25,50
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	53	35,57
4	Lo conozco bien	42	28,19
	Total frecuencias	149	100,00



Variable 6: Resolución

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	3	2,01
2	Lo he oído pero no sé lo qué es	7	4,70
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	18	12,08
4	Lo conozco bien	121	81,21
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 7: Mantenimiento de terceros

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	40	26,85
2	Lo he oído pero no sé lo qué es	15	10,07
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	21	14,09
4	Lo conozco bien	73	48,99
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 8: Expediente

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	3	2,01
2	Lo he oído pero no sé lo qué es		0,00
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	9	6,04
4	Lo conozco bien	137	91,95
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 9: Trámite de audiencia

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	40	26,85
2	Lo he oído pero no sé lo qué es	30	20,13
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	53	35,57
4	Lo conozco bien	26	17,45
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 10: Notificación

	Significado	Frecu	%
1	Nunca lo he oído	3	2,01
2	Lo he oído pero no sé lo qué es	2	1,34
3	Lo he oído y tengo una ligera idea	9	6,04
4	Lo conozco bien	135	90,60
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 11: 'El registro de entrada de un documento en un organismo público es muy importante'

	Significado	Frecu	%
1	Completamente de acuerdo	137	91,95
2	Moderadamente de acuerdo	8	5,37
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2,01
4	Moderadamente en desacuerdo		0,00
5	Completamente en desacuerdo	1	0,67
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 12: ¿Ha asistido a algún curso en los últimos años o a alguna sesión de asesoramiento con representantes del sector ganadero?

	Significado	Frecu	%
1	Sí	69	46,31
2	No	80	53,69
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 13: La información que he recibido en el curso ha sido:

	Significado	Frecu	%
1	Excelente	15	21,7
2	Buena	45	65,2
3	Regular	8	11,5
4	Mala		0,00
5	Muy mala	1	1,45
	Total frecuencias	69	100,



Variable 14: Para ayudarle a mejorar los trámites y a comprender algunos conceptos, estamos pensando en realizar un cursillo de 4 horas, ¿qué opina?

Có	Significado	Frecu	%
1	Me parece una buena idea y	88	59,06
2	Me parece una buena idea pero	56	37,58
3	No es una buena idea porque no creo que un cursillo sirva de mucho	5	3,36
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 15: ¿Cuándo le vendría mejor el cursillo?

	Significado	Frecu	%
1	Por las mañanas	24	27,27
2	Por las tardes	64	72,73
	Total frecuencias	88	100,00

Variable 16: Indique los principales obstáculos que le dificulten o impidan un curso o actividad de formación:

	Significado	Frecu	%
1	La falta de tiempo	38	25,50
2	El horario de trabajo	43	28,86
3	El desplazamiento geográfico	7	4,70
4	No hay cursos interesantes	6	4,03
5	La edad	7	4,70
6	Ningún obstáculo	48	32,21
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 17: ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la OCAPA?

	Significado	Frecu	%
1	Menos de un año	6	4,03
2	Un año	7	4,70
3	Dos años	8	5,37
4	Tres años	7	4,70
5	Cuatro años	1	0,67
6	Cinco años	7	4,70
7	Más de cinco años	113	75,84
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 18: ¿Con qué frecuencia utiliza esta oficina?

	Significado	Frecu	%
1	Semanalmente	13	8,72
2	Mensualmente	17	11,41
3	Trimestralmente	52	34,90
4	Semestralmente	67	44,97
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 19: El trato y servicio que le prestamos en esta oficina es:

	Significado	Frecu	%
1	Excelente	57	38,26
2	Bueno	90	60,40
3	Regular	2	1,34
4	Malo		0,00
5	Muy malo		0,00
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 21: Usted es ganadero:

	Significado	Frecu	%
1	Profesional	46	30,87
2	A tiempo parcial	32	21,48
3	Como actividad de ocio	71	47,65
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 22: ¿A qué sector se dedica?

	Significado	Frecu	%
1	Bovino	6	4,03
2	Ovino	7	4,70
3	Porcino	5	3,36
4	Equino	71	47,65
5	Apícola	49	32,89
6	Avícola	8	5,37
7	Cunícola	3	2,01
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 23: ¿Qué estudios tiene usted?

	Significado	Frecu	%
1	Primarios inacabados	20	13,42
2	Primarios	69	46,31
3	Secundarios inacabados	5	3,36
4	Secundarios	44	29,53
5	Universitarios inacabados	6	4,03
6	Universitarios	5	3,36
	Total frecuencias	149	100,00

Variable 25: Sexo:

	Significado	Frecu	%
1	Hombre	137	91,95
2	Mujer	12	8,05
	Total frecuencias	149	100,00