

MANUAL USUARIO PERSONAS RESPONSABLES LEGALES DE ANIMALES REGISTRADOS EN RIVIA



Consell Valencià de Col.legis Veterinaris
19 de diciembre de 2025



Consell Valencià
de Col.legis Veterinaris

Advertencia Preliminar

Los procedimientos descritos en este manual deben seguirse de manera responsable. No obstante, su contenido no sustituye ni exime el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección, tenencia y bienestar animal, y demás normativa que le sea de aplicación a la persona usuaria. La persona usuaria es responsable de conocer y respetar las leyes y regulaciones aplicables.

Aunque ha sido elaborado y revisado cuidadosamente, queda sujeto todo el contenido de este a la cláusula “salvo error y/u omisión” por lo que no podrá ser invocado para justificar aplicaciones erróneas de la norma u omisiones de actuación que resultasen ser pertinentes.

INDICE

- **WEB RIVIA**
- **ENTORNO RESPONSABLES LEGALES**
 - **ACCESO.**
 - **FUNCIONALIDADES.**
 - **RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y RECOMENDACIONES.**

WEB RIVIA www.rivia.org

La [web del RIVIA](#) está dividida en cuatro grandes apartados (entornos):

- **Veterinarios**

Acceso restringido a veterinarios/as colaboradores/as del RIVIA.

- **Centros Veterinarios**

Acceso restringido a Directores/as Facultativos/as de Centros Veterinarios colaboradores del RIVIA.

- **Responsables Legales**

Acceso restringido para los responsables legales de animales registrados en el RIVIA

- **Organismos Oficiales**

Acceso restringido para los Organismos Oficiales (Ayuntamientos, Conselleria y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad)

Atención a usuarios ☎ 963 13 50 30 📩 rivia@rivia.org

AENOR
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001

Registro Informático Valenciano de Identificación Animal

RIVIA

VETERINARIOS
Acceso restringido a veterinarios colaboradores del RIVIA.

CENTROS VETERINARIOS
Acceso restringido a Directores Facultativos de Centros Veterinarios colaboradores del RIVIA.

RESPONSABLES LEGALES
Acceso para los responsables legales de animales registrados en el RIVIA.

ORGANISMOS OFICIALES
Acceso restringido para los Organismos Oficiales (Ayuntamientos, Conselleria y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad)

NOTA IMPORTANTE:

Se recomienda la utilización del navegador Firefox. [Pulse aquí para su descarga.](#)



ENTORNO RESPONSABLES LEGALES



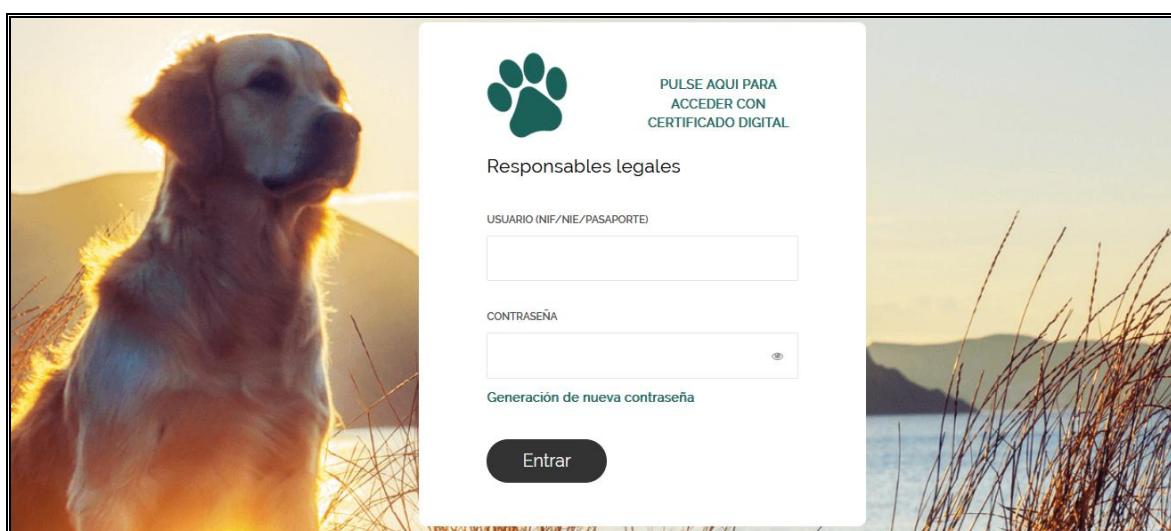
ACCESO

Al clicar en el apartado “RESPONSABLES LEGALES”, aparece la pantalla para acceder mediante **autenticación en dos fases (2FA)** o mediante **Certificado digital/DNI electrónico**.

- **2FA:** En la primera fase de autenticación el sistema solicita número de NIF/NIE/Pasaporte del responsable legal del animal y la contraseña, y para la segunda fase de autenticación, el sistema enviará un código de un solo uso a **su correo electrónico personal que conste registrado en el RIVIA**, el cual deberá introducir para completar el acceso.

Es importante que se tenga totalmente actualizado en el RIVIA el email personal de contacto.

- **Certificado digital/DNI electrónico:** Los certificados digitales válidos para el acceso serán:
 - [FNMT](#) (Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre).
 - [ACCV](#) (Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica).
 - [CAMERFIRMA](#).



¿Qué hacer si se olvida o pierde la contraseña para el acceso a través de 2FA?



Se deberá clicar en “Generar nueva contraseña”, y aparecerá una pantalla la cual solicita introducir el número de NIF/NIE/PASAPORTE y el correo electrónico (registrado en RIVIA) para que el sistema envíe una nueva clave de acceso.

Al hacer clic en “Enviar”, el sistema generará y enviará un correo electrónico con una nueva contraseña. Posteriormente, deberá iniciar sesión en el apartado “RESPONSABLES LEGALES” de la [web del RIVIA](#).

Se recomienda cambiar la contraseña* de acceso en el nuevo inicio de sesión por una personalizada, robusta y segura, a través de la funcionalidad “Modificación de datos” dentro del entorno de Responsables Legales.

A fin de evitar posibles problemas de intrusión, debe cambiar la contraseña* periódicamente.

(*) Recomendaciones para crear una contraseña robusta y segura: al menos 8 caracteres (compuestos por letras mayúsculas y minúsculas, dígitos y signos especiales), evitando que sea una palabra de un diccionario, fecha o, de alguna manera, esté relacionada con el usuario (NIF, nombres propios y apellidos, nombres de mascotas, nombres de ciudades o países, nombres de personajes famosos, deportistas, etc.).

FUNCIONALIDADES

Una vez introducidas las credenciales de acceso, aparecerá la pantalla principal de la Intranet de Responsables Legales con las funcionalidades correspondientes. Se clicará en el ícono de cada una de ellas según la acción y/o consulta que se quiera realizar.

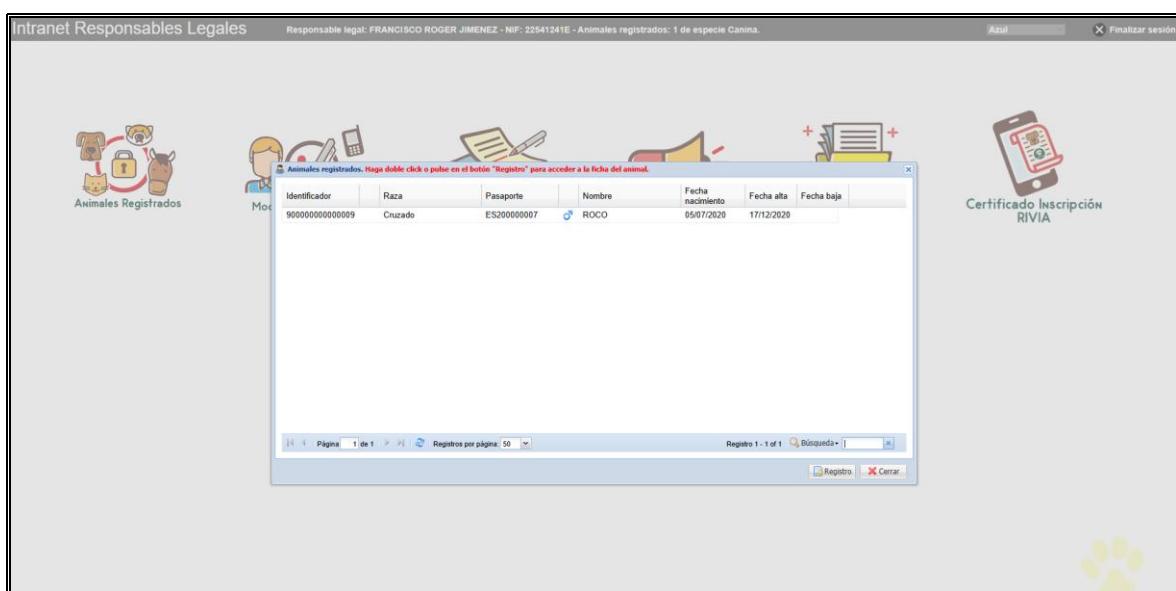


- **Animales Registrados**

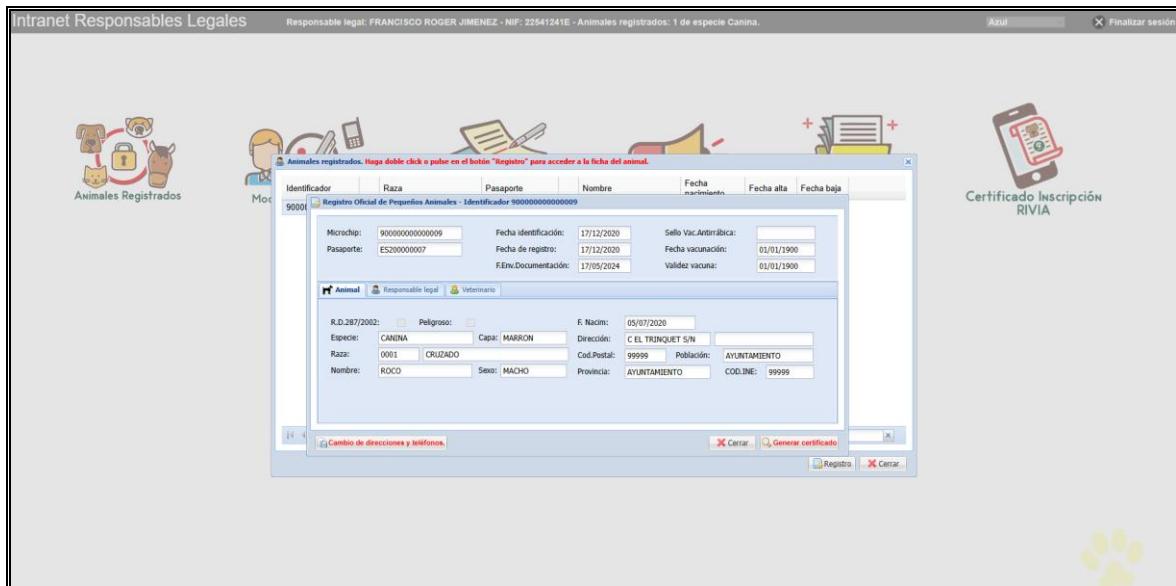


Animales Registrados

Apartado a través del cual se puede acceder a los datos personales de la persona responsable legal del animal, así como a los datos del/los animal/es registrado/s, existiendo la posibilidad de modificación de datos de contacto.



Haciendo doble click o pulsando en el botón “Registro” se puede acceder a la ficha del animal.

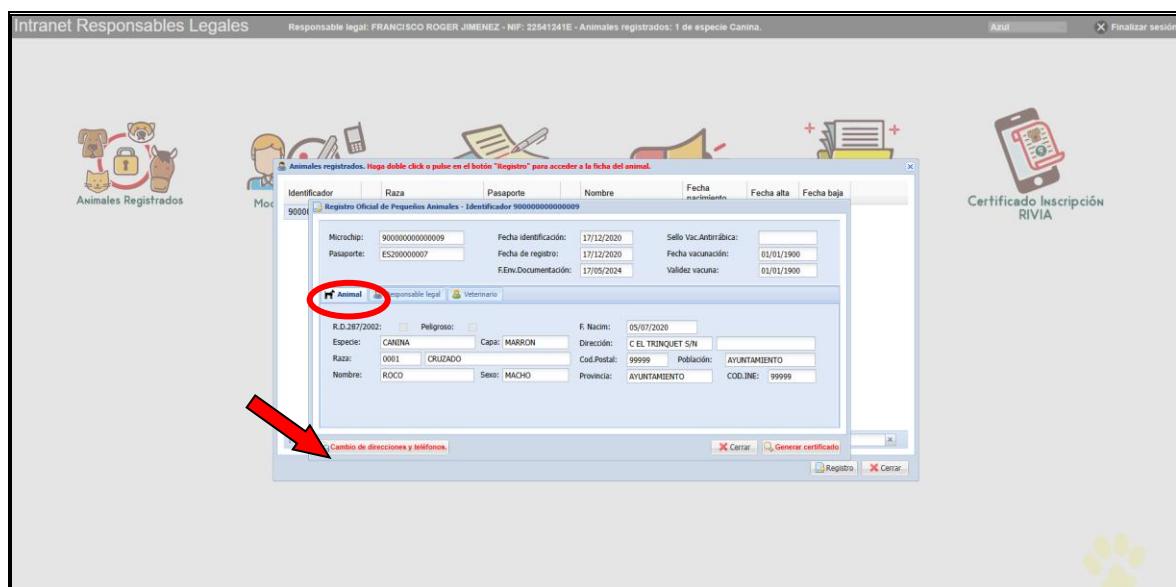


En la ficha del animal aparecen tres pestañas “Animal”, “Responsable legal” y “Veterinario” con los datos del animal, de la persona responsable legal y del veterinario que realizó el alta del animal en el RIVIA. También se podrán consultar datos de “Denuncias” por pérdida o sustracción realizadas sobre el animal y de “Hallazgos”, si los hubiese.

- **Pestaña “Animal”**

Datos del animal.

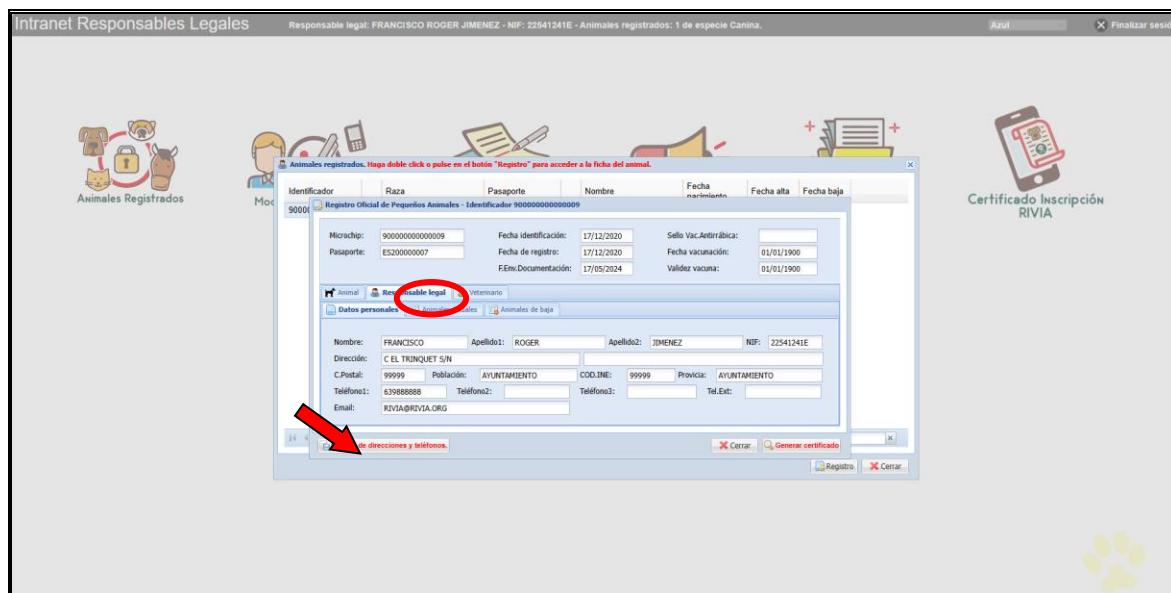
Clicando en “Cambio de direcciones y teléfonos” se pueden modificar los datos de la dirección postal de la residencia del animal.



- **Pestaña “Responsable legal”**

Datos de contacto de la persona responsable legal del animal.

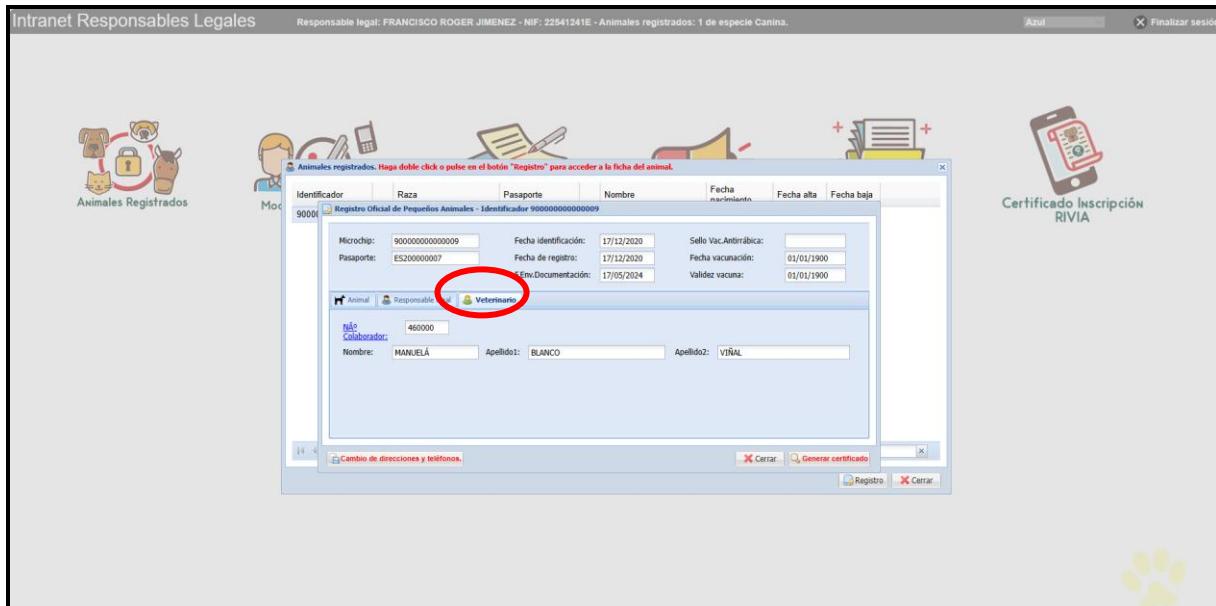
Clicando en “Cambio de direcciones y teléfonos” se pueden modificar los teléfonos de contacto, la dirección postal de la persona responsable legal y la dirección de envío de la documentación acreditativa de registro (certificado y tarjeta).



- **Pestaña “Veterinario”**

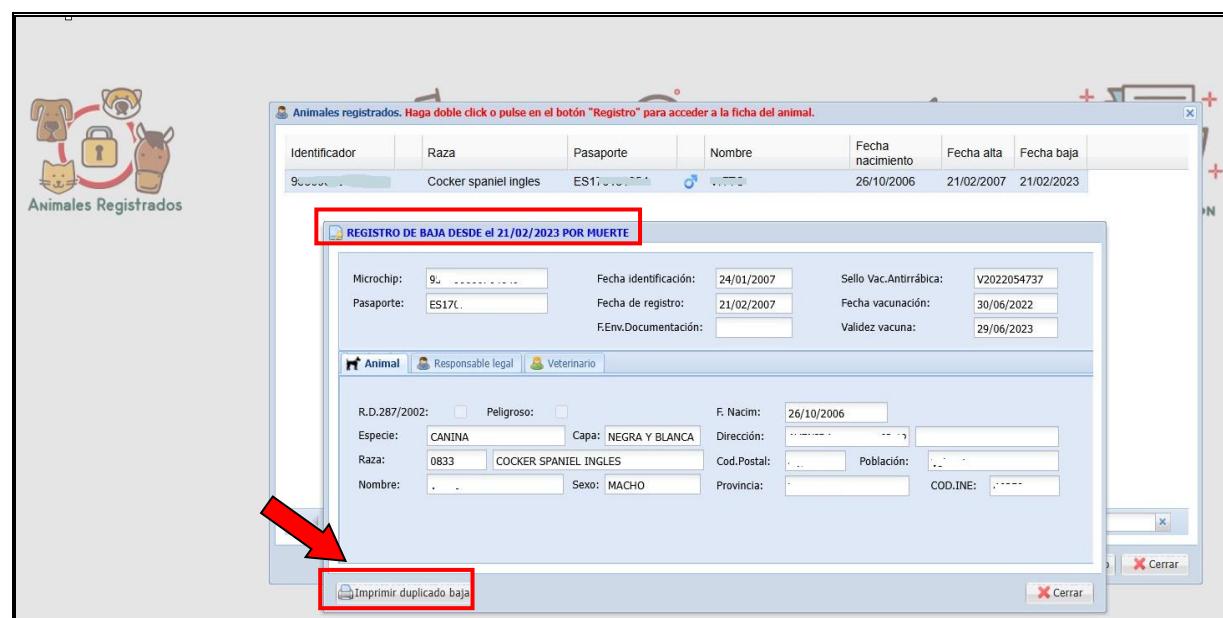
Datos del veterinario que realizó el alta del animal en el RIVIA.

No hay opción de modificar este dato.



En caso de que el animal cause **baja por muerte o traslado de residencia fuera de la Comunitat Valenciana**, la persona responsable legal del animal deberá dirigirse, en un plazo máximo de 3 días hábiles según [Ley 2/2023, de 13 de marzo](#), a un/a veterinario/a colaborador/a del RIVIA para que este/a lo comunique al registro.

Una vez que el animal esté dado de baja en el RIVIA, la persona responsable legal del animal puede descargar un certificado de baja accediendo al apartado “Animales Registrados”. Para ello, al hacer doble click sobre los datos del animal o pulsando en el botón “Registro”, aparecerá la ficha de éste con la información del estado de baja.



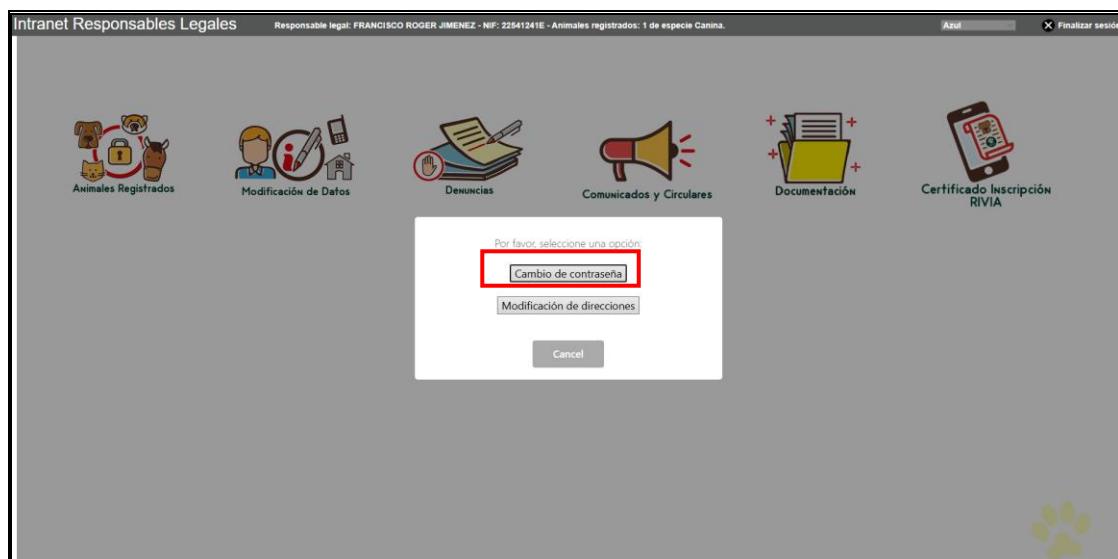
En la parte baja a la izquierda aparece la opción “Imprimir duplicado baja”. Clicando en esta opción, aparecerá un documento pdf descargable “[Certificado de baja en el Registro Valenciano de Identificación Animal](#)” con los datos del animal, de la persona responsable legal y, el motivo y fecha de la baja.



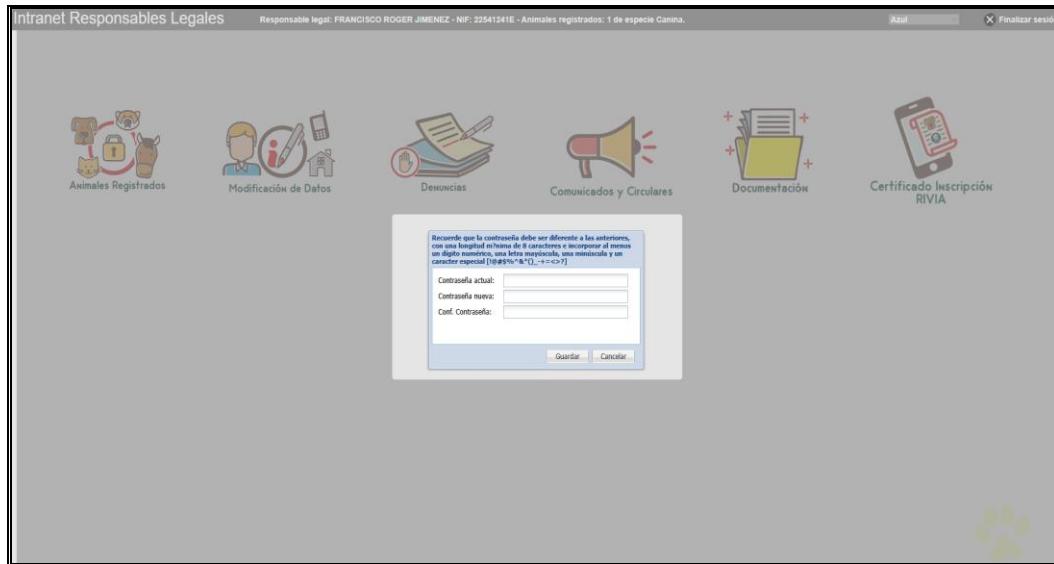
A través de este apartado, se ofrecen dos posibilidades:

1. Cambio de contraseña.
2. Modificación de datos de contacto.

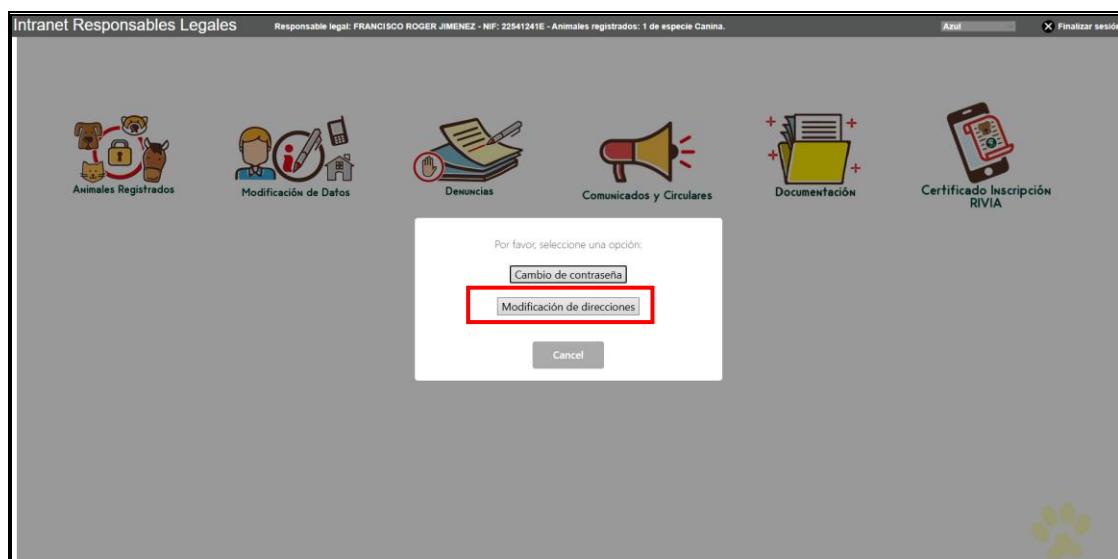
1. Cambio de contraseña.



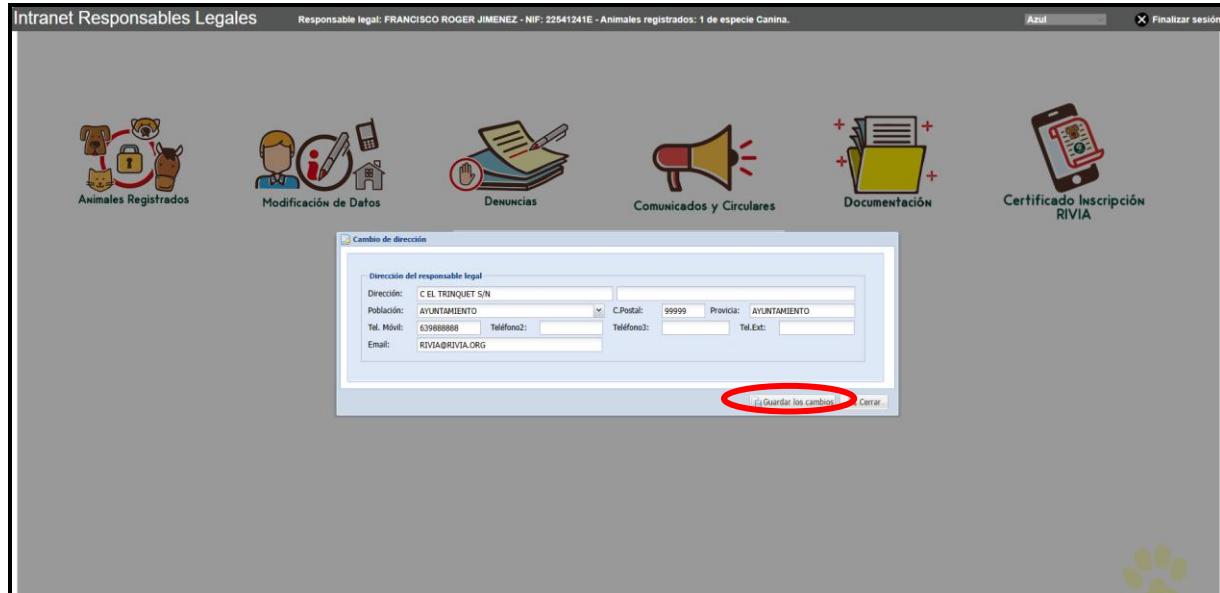
Clicando en el recuadro “Cambio de contraseña” se abrirá una ventana en la cual se podrá realizar el cambio y el recordatorio para que la contraseña sea robusta y segura.



2. Modificación de datos de contacto.



Clicando en “Modificación de direcciones”, la persona responsable legal del animal podrá modificar los datos de contacto del responsable legal del animal (dirección postal y teléfonos), la dirección de residencia del animal y/o la dirección de envío de la documentación (certificado y tarjeta).



Una vez realizados los cambios, se deberá hacer clic en el botón “Guardar los cambios”.

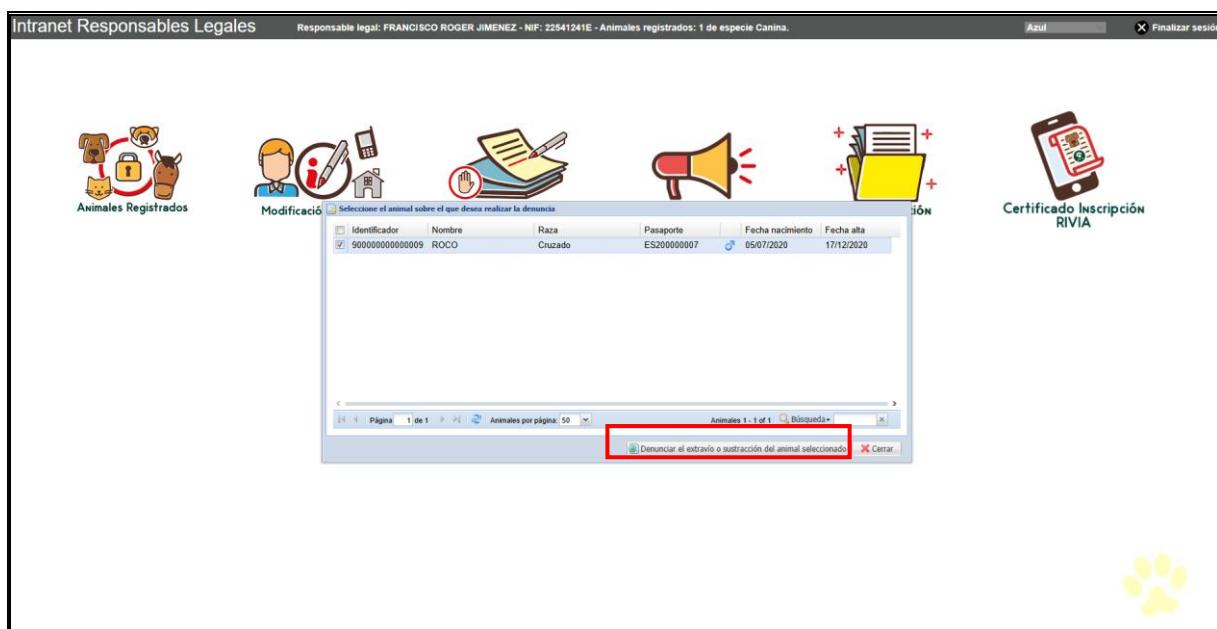


A través de este apartado se puede realizar la denuncia por extravío o sustracción del animal. Además, se podrá consultar el histórico de denuncias realizadas si las hubiese.



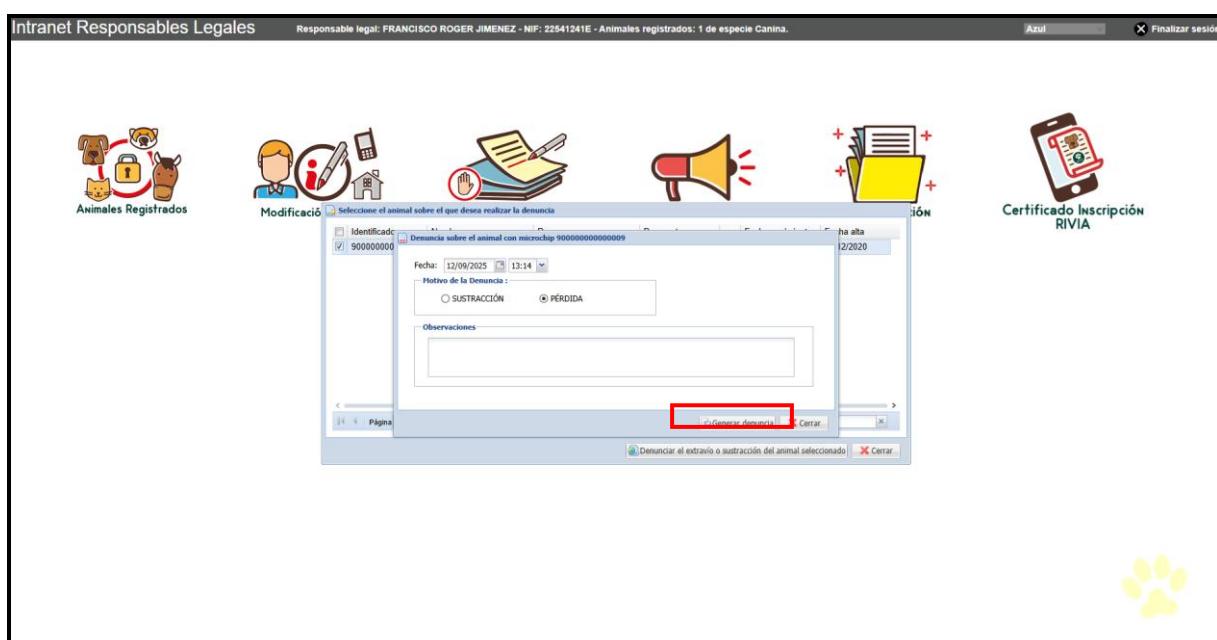
Clicando en el botón “Denuncia extravío o sustracción” se abre una nueva ventana para seleccionar el animal sobre el que se desea realizar la denuncia.

Una vez seleccionado, clicar en el botón situado en la parte inferior derecha “Denunciar el extravío o sustracción del animal seleccionado”.



A continuación se abre de nuevo otra ventana donde se deberá seleccionar el motivo de la denuncia (pérdida o sustracción).

Clicando en “Generar denuncia”, ésta quedará registrada en RIVIA.



- **Comunicados y Circulares**



Mediante este apartado se puede consultar información directa y personalizada, si la hubiese, para la persona titular del animal.

- **Documentación**



En este apartado se recopila documentación complementaria referente a manual de usuario, anexos, etc.



- **Certificado Inscripción RIVIA**

A través de este apartado será posible descargarse el certificado de animal registrado en RIVIA en formato pdf así como la opción de incorporar dicho certificado a la wallet digital Android o Iphone.

Para asegurar un uso responsable de los recursos digitales, existe una limitación de 3 descargas por animal y por año, tanto para el certificado pdf como para su incorporación en la wallet.

Vídeo tutorial



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y RECOMENDACIONES

Resolución de problemas

Si encuentra algún inconveniente durante el acceso y ejecución de las funcionalidades que tiene disponibles en este entorno, siga estos pasos para obtener asistencia técnica:

1. Identifique el problema:
 - Tome nota de cualquier comportamiento irregular o anomalía que esté experimentando y
 - Anote cualquier mensaje de error que se muestre en pantalla.
2. Comuníquese con el equipo de soporte técnico. Puede hacerlo de las siguientes maneras:
 - Teléfono: Llame al teléfono del RIVIA **96 3135030** y describa el problema de manera detallada.
 - Correo electrónico: Escriba a rivia@rivia.org proporcionando la siguiente información:
 - Una descripción clara del problema.
 - Mensajes de error o capturas de pantalla, si es posible.
 - Fecha y hora en que ocurrió el inconveniente.
 - Detalles del sistema en el que está trabajando (por ejemplo, sistema operativo, navegador, versión del software, etc.).
3. Espere una respuesta del soporte:
El equipo técnico revisará su caso y le proporcionará orientación específica para solucionar el problema.

Recomendaciones

A continuación, se indican algunas recomendaciones de seguridad importantes:

- Acceder siempre a la página principal del RIVIA <https://www.rivia.org/> y no tener guardada la URL en favoritos.
- Mantener actualizado el navegador y configurarlo para que no se quede guardado el historial de navegación, o borrar el historial tras cada acceso.
- Mantener el antivirus actualizado.
- Evitar instalación de apps que puedan resultar perniciosas.
- No descargar software de fuentes no confiables.

**PARA CUALQUIER OTRO CASO PLANTEADO NO CONTENIDO EN ESTE MANUAL
CONSULTAR CON EL RIVIA 963135030 o rivia@rivia.org**