

Compromiso institucional

La Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales tiene como objetivo trabajar para mejorar la calidad de los servicios prestados a los comerciantes, a sus asociaciones y a los comercios de la Comunidad Valenciana.

En este sentido la política de la Red AFIC está basada en una continua mejora en la calidad de los servicios que ofrece y en una constante preocupación por la satisfacción del cliente.

Las oficinas AFIC, objeto de la presente Carta de Servicios, son el lugar donde los usuarios encontrarán un interlocutor especializado que pone a su disposición su saber hacer, para dar información y asesoramiento adaptado a las necesidades de cada comerciante, siempre con criterios de calidad y reafirmandonos en nuestro compromiso en la prestación de servicios públicos.

Justo Nieto Nieto
Conseller de Empresa, Universidad y Ciencia

La Administración de todos

CARTA de SERVICIOS

RED AFIC ORGANIZACIÓN CERTIFICADA POR ECA

GENERALITAT VALENCIANA

Carta de Servicios de la Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales

Espacio reservado para el logo del ayuntamiento y la dirección de la agencia

GENERALITAT VALENCIANA

“Una Administración de todos los ciudadanos”

Mensaje general

Una Administración del siglo XXI tiene que ser exigente en sus metas y responder activamente a las expectativas de sus ciudadanos. La Generalitat Valenciana afronta este reto asumiendo compromisos concretos de calidad que se plasman en las cartas de servicio.

A través de estas cartas, los ciudadanos de la Comunidad Valenciana podrán exigir la prestación de servicios públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales

La Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales posee una estructura descentralizada y distribuida espacialmente.

Cada agencia se convierte en una oficina técnica accesible y cercana al usuario, sensible a las necesidades del comercio local, al que brinda apoyo técnico con el fin de mejorar su calidad y su posicionamiento en el mercado.

La **Red AFIC** tiene como misión:

- Acercar la Administración a los comerciantes locales.

- Fomentar y promover la coordinación y la cooperación entre operadores públicos y privados.
- Utilizar la innovación como método para la modernización.
- Personalizar los servicios para adaptarlos a las necesidades de los ciudadanos.
- Adaptar las actuaciones a las singularidades y necesidades del comercio local.

Compromisos de calidad con los ciudadanos

Rapidez

Respondemos de forma inmediata a las demandas de información presenciales y telefónicas.

Si la información no se encuentra disponible o requiere de un análisis previo, respondemos, de forma gratuita, en un plazo de 10 días.

Fiabilidad y eficacia

Disponemos de información actualizada, elaborada y adaptada a las necesidades del comercio local.

Ponemos a disposición de los usuarios personal técnico y cualificado para resolver las demandas recibidas.

El plazo máximo de respuesta a las reclamaciones de los clientes es de 15 días desde su presentación.

Confidencialidad y trato personalizado

Damos un trato personalizado y confidencial a las

consultas solicitadas, así como de la información elaborada para cada cliente.

Ofrecemos un trato amable desde el que le escuchamos y acompañamos.

Accesibilidad

Servicio público y gratuito.

Información accesible al usuario en cada una de las Agencias y a través de Internet en la dirección www.redafic.com.

Transparencia

El grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios puede seguirse en las siguientes direcciones:

www.gva.es/carta
www.redafic.com

Tabla de indicadores. Medimos la calidad

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
RAPIDEZ	Respuesta a la información demandada en un plazo máximo de 10 días.	100%
FIABILIDAD Y EFICACIA	Atención de reclamaciones en un plazo máximo de 15 días. Adaptación de la información a las demandas del cliente.	100% Una puntuación promedio de más de 8 puntos sobre 10 según encuesta AFIC
ACCESIBILIDAD	Disponibilidad <i>on line</i> .	100%
TRANSPARENCIA	Accesibilidad <i>on line</i> a los datos acerca de los indicadores en las siguientes direcciones de Internet: www.gva.es/carta - www.redafic.com	100%

Ayúdenos a prestar un mejor servicio

- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias le rogamos que emplee los impresos normalizados que al efecto encontrará en cualquiera de las oficinas de la Red AFIC, o en nuestra página web:
www.redafic.com
- Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para que lo podamos corregir.
- Tenga en cuenta que los procedimientos administrativos tienen plazos. Infórmese de los mismos y no los agote.
- Al realizar una solicitud de ayuda, por favor aporte toda la documentación necesaria para poder responderle con la mayor celeridad posible.