

**TITULO:** Carta de Servicios de la Red de Agencias para el Fomento de la Innovación Comercial (RED AFIC).

## **MENSAJE GENERAL**

---

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

## **“Una Administración Excelente”**

## **COMPROMISO INSTITUCIONAL**

---

La Red de Agencias para el Fomento de la Innovación Comercial, regulada por el Decreto 233/2009 de 18 de diciembre, del Consell, tiene como objetivo trabajar para mejorar la calidad de los servicios prestados a los comerciantes, a sus asociaciones y a los comercios de la Comunitat 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.

## **SERVICIOS**

---

La Red de Agencias para el Fomento de la Innovación Comercial es una red de cooperación interadministrativa en la que se integran Entidades Locales de la Comunitat Valenciana, coordinada desde la Dirección General competente en materia de comercio de la Generalitat.

La RED AFIC posee una estructura descentralizada y distribuida espacialmente. Cada agencia se convierte en una oficina técnica accesible y cercana al usuario, que recoge las necesidades del comercio local, al que brinda apoyo técnico con el fin de mejorar su calidad y su posicionamiento en el mercado.

Desde la RED AFIC ofrecemos los siguientes servicios:

**Asesoramiento especializado a los agentes del sector en:**

- Ayudas y subvenciones para el comercio local.
- Creación de empresas comerciales.
- Asociacionismo comercial.

- Actuaciones promocionales.
- Otras materias relacionadas con la gestión de la empresa comercial.

**Prestación de labores de información sobre:**

- Trámites administrativos relacionados con el comercio.
- Normativa del sector comercial.
- Oferta formativa en el sector comercio.
- Eventos comerciales.
- Cualquier otra cuestión de interés para el desarrollo del sector comercial.

**Apoyo en la tramitación de expedientes administrativos relacionados con el comercio.**

**Difusión de la oferta comercial de cada una de las localidades integradas en la RED AFIC a través de las guías locales de comercio.**

**COMPROMISOS E INDICADORES**

**1. Le atendemos presencialmente de manera inmediata. En caso de no poder atenderle en ese momento, le daremos cita dentro de los próximos 3 días**

	Valor objetivo
% de usuarios atendidos sin cita previa	90%
Nº de días de espera	3 días

**2. Respondemos de forma inmediata a las demandas de información presenciales y telefónicas. Si la información no se encuentra disponible, requiere de un análisis previo o realiza su consulta vía Web, respondemos en un plazo máximo de 5 días.**

	Valor objetivo
% de respuestas dadas inmediatamente (con información disponible)	100%
Nº de días desde la consulta hasta la respuesta	5 días

**3. Facilitamos una respuesta personalizada y adecuada a sus necesidades.**

	Valor objetivo
Encuesta de satisfacción	8 sobre 10

**4. Damos un trato personalizado y confidencial a las consultas solicitadas, así como de la información elaborada para cada cliente.**

	Valor objetivo
Encuesta de satisfacción	8 sobre 10

**5. Disponemos de personal técnicamente cualificado para resolver sus demandas.**

	Valor objetivo
Encuesta de satisfacción	8 sobre 10

**6. Nos comprometemos a que la valoración global del servicio sea igual o superior a 8 sobre 10. Responderemos sus reclamaciones en un plazo máximo de 15 días.**

	Valor objetivo
Encuesta de satisfacción	8 sobre 10
% de reclamaciones respondidas en 15 días	100%

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)

#### **Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio**

---

- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio, quiere aportar sugerencias o valorar la atención recibida, 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.portaldelcomerciante.com](http://www.portaldelcomerciante.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 un trámite administrativo, por favor aporte toda la documentación necesaria para poder gestionarlo con la mayor celeridad posible.

#### **Dónde estamos**

---

Conselleria de Economía, Industria y Comercio

Dirección General de Comercio y Consumo

☞ C/ Colón 32, Valencia

Teléfono: 012

[www.gva.es/industria](http://www.gva.es/industria)

Consulte el listado de oficinas AFIC adheridas a esta Carta de Servicios en:

[www.portaldelcomerciante.com](http://www.portaldelcomerciante.com)