

TÍTOL: Carta de Serveis de la Xarxa d'Agències per al Foment de la Innovació Comercial (Xarxa AFIC).

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana s'ha d'adaptar als nous reptes i necessitats de la societat i per això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquesta finalitat incorpora, dins la seua política de modernització, el projecte cartes de serveis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

“Una Administració Excel·lent”

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La Xarxa d'Agències per al Foment de la Innovació Comercial, regulada pel Decret 233/2009 de 18 de desembre, del Consell, té com a objectiu treballar per millorar la qualitat dels serveis prestats als comerciants, a les seves associacions i als comerços de la Comunitat Valenciana.

En aquest sentit la política de la Xarxa AFIC està basada en una contínua millora en la qualitat dels serveis que ofereix i en una constant preocupació per la satisfacció del client.

Les oficines AFIC, objecte d'aquesta Carta de Serveis, són el lloc on els usuaris trobaran un interlocutor especialitzat que posa a la seua disposició el seu saber fer, per donar informació i assessorament adaptat a les necessitats de cada comerciant, sempre amb criteris de qualitat i refermant-nos en el nostre compromís en la prestació de serveis públics.

SERVEIS

La Xarxa d'Agències per al Foment de la Innovació Comercial és una xarxa de cooperació interadministrativa en la qual s'integren Entitats Locals de la Comunitat Valenciana, coordinada des de la Direcció General competent en matèria de comerç de la Generalitat.

La XARXA AFIC té una estructura descentralitzada i distribuïda espacialment. Cada agència es converteix en una oficina tècnica accessible i propera a l'usuari, que recull les necessitats del comerç local, al qual dona suport tècnic per tal de millorar la seua qualitat i el seu posicionament en el mercat.

Des de la XARXA AFIC oferim els següents serveis:

Assessorament especialitzat als agents del sector a:

- Ajudes i subvencions per al comerç local.
- Creació d'empreses comercials.
- Associacionisme comercial.

- Actuacions promocionals.
- Altres matèries relacionades amb la gestió de l'empresa comercial.

Prestació de tasques d'informació sobre:

- Tràmits administratius relacionats amb el comerç.
- Normativa del sector comercial.
- Oferta formativa en el sector comerç.
- Esdeveniments comercials.
- Qualsevol altra qüestió d'interès per al desenvolupament del sector comercial.

Suport en la tramitació d'expedients administratius relacionats amb el comerç.

Difusió de l'oferta comercial de cadascuna de les localitats integrades en la Xarxa AFIC a través de les guies locals de comerç.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. L'atenem presencialment de manera immediata. En cas de no poder atendre'l al moment, li donarem cita dins dels propers 3 dies

	Valor objectiu
% d'usuaris atesos sense cita prèvia	90%
Nº de dies d'espera	3 dies

2. Responem de forma immediata a les demandes d'informació presencials i telefòniques. Si la informació no està disponible, requereix d'un anàlisis previ o realitza la seua consulta via Web, responem en un termini màxim de 5 dies.

	Valor objectiu
% de respostes donades immediatament (amb informació disponible)	100%
Nº de dies des de la consulta fins la resposta	5 dies

3. Facilitem una resposta personalitzada i adequada a les seues necessitats.

	Valor objectiu
Enquesta de satisfacció	8 sobre 10

4. Donem un tracte personalitzat i confidencial a les consultes sol·licitades, així com de la informació elaborada per a cada cliente

	Valor objectiu
Enquesta de satisfacció	8 sobre 10

5. Disposem de personal tècnicament qualificat per resoldre les seues demandes.

	Valor objectiu
Enquesta de satisfacció	8 sobre 10

6. Ens comprometem a que la valoració global del servei siga igual o superior a 8 sobre 10. Respondrem les seues reclamacions en un termini màxim de 15 dies.

	Valor objectiu
Enquesta de satisfacció	8 sobre 10
% de reclamacions respostes en 15 dies	100%

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta

Ajudeu-nos a prestar un MILLOR servei

- Si té qualsevol problema amb el nostre servei, vol aportar suggeriments o valorar l'atenció rebuda, li preguem que utilitze els impresos normalitzats que a este efecte trobarà en qualsevol de les oficines de la Xarxa AFIC, o a la nostra pàgina web: www.portaldelcomerciante.com
- Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniqui com més prompte millor perquè el puguem corregir.
- Tingueu en compte que els procediments administratius tenen terminis. Informeu-vos dels mateixos i no els esgote.
- En fer un tràmit administratiu, per favor aporte tota la documentació necessària per poder gestionar-lo amb la major celeritat possible.

On som

Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç
Direcció General de Comerç i Consum
♠C/ Colom 32, València
Telèfon: 012

www.gva.es/industria

Consulteu el llistat d'oficines AFIC adherides a esta Carta de Serveis en:
www.portaldelcomerciante.com