



L'administració de tots



# Carta de Servicis de la Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials



Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Aibaida  
Àrea de Comerç  
Sant Francesc,8  
46870 Ontinyent

## Compromís institucional

---

La Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials té com a objectiu treballar per a millorar la qualitat dels servicis prestats als comerciants, a les seues associacions i als comerços de la Comunitat Valenciana.

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

Les oficines AFIC, objecte de la present Carta de Servicis, són el lloc on els usuaris trobaran un interlocutor especialitzat que posa a la seua disposició el seu saber fer, per a 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 servicis públics.

**Justo Nieto Nieto**  
Conseller d'Empresa, Universitat i Ciència

“Una administració de tots els ciutadans”

## Missatge general

---

Una administració del segle XXI ha de ser exigent en les seues metes i respondre activament a les expectatives dels ciutadans. La Generalitat Valenciana afronta este repte assumint compromisos específics de qualitat que es concreten en les cartes de servici.

A través d'estes cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana podran exigir la prestació de servicis públics amb les màximes garanties i conèixer en tot moment el seu grau d'acompliment.

## Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials

---

La Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials posseïx una estructura descentralitzada i distribuïda espacialment.

Cada agència es convertix en una oficina tècnica accessible i pròxima a l'usuari, sensible a les necessitats del comerç local, al qual brinda suport tècnic a fi de millorar-ne la qualitat i el posicionament en el mercat.

La Xarxa AFIC té com a missió:

- Acostar l'administració als comerciants locals.

- Fomentar i promoure la coordinació i la cooperació entre operadors públics i privats.
- Utilitzar la innovació com a mètode per a la modernització.
- Personalitzar els servicis per a adaptar-los a les necessitats dels ciutadans.
- Adaptar les actuacions a les singularitats i necessitats del comerç local.

## Compromisos de qualitat amb els ciutadans

---

### Rapidesa

Responem de forma immediata a les demandes d'informació presencials i telefòniques.

Si la informació no es troba disponible o requereix d'una anàlisi prèvia, responem, de forma gratuïta, en un termini de 10 dies.

### Fiabilitat i eficàcia

Disposem d'informació actualitzada, elaborada i adaptada a les necessitats del comerç local.

Posem a la disposició dels usuaris personal tècnic qualificat per a resoldre les demandes rebudes.

El termini màxim de resposta a les reclamacions dels clients és de 15 dies des de la seua presentació.

### Confidencialitat i tracte personalitzat

Donem un tracte personalitzat i confidencial en les

consultes sol·licitades, així com en la informació elaborada per a cada client.

Oferim un tracte amable des del qual l'escoltem i l'acompanyem.

### Accessibilitat

Servici públic i gratuït.

Informació accessible a l'usuari en cada una de les agències i a través d'Internet en l'adreça [www.redafic.com](http://www.redafic.com).

### Transparència

El grau de compliment dels compromisos d'esta carta de servicis pot seguir-se en les adreces següents:

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

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

## Taula d'indicadors. Mesurem la qualitat

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
RAPIDESA	Resposta a la informació demandada en un termini màxim de 10 dies.	100%
FIABILITAT I EFICÀCIA	Atenció de reclamacions en un termini màxim de 15 dies. Adaptació de la informació a les demandes del client.	100% Una puntuació mitjana de més de 8 punts sobre 10 segons enquesta AFIC
ACCESSIBILITAT	Disponibilitat <i>on line</i> .	100%
TRANSPARÈNCIA	Accessibilitat <i>on line</i> a les dades sobre els indicadors en les següents adreces d'Internet: <a href="http://www.gva.es/carta">www.gva.es/carta</a> - <a href="http://www.redafic.com">www.redafic.com</a>	100%

## Ajude'ns a prestar un millor servici

- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem que utilitze els impresos normalitzats que a este efecte trobarà en qualsevol de les oficines de la Xarxa AFIC, o en la nostra pàgina web:  
**[www.redafic.com](http://www.redafic.com)**
- Si detecta algun error, li agraiem que ens ho comuniqui com més prompte millor perquè el puguem corregir.
- Tinga en compte que els procediments administratius tenen terminis. Informe-se'n i no els esgote.
- Quan efectue una sol·licitud d'ajuda, per favor aporte tota la documentació necessària per a poder respondre-li amb la major celeritat possible.