

Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència

ORDE de 8 de març de 2006, de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, per la qual s'aprova la Carta de Servicis de la Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials (AFIC). [2006/3581]

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, que aprovà la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regulà les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana, establí en l'article 6 que la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana serà objecte de desenvolupament a través de cartes de servicis sectorials i específiques que plasmaran els estàndards de qualitat als quals s'ajustarà la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc recollits en la carta.

La Direcció General d'Indústria i Comerç ha elaborat una carta de servicis per a la Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials (AFIC) que, d'acord amb el que s'ha establert en l'article 12.2 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, sobre la qual ha informat favorablement la Direcció General d'Administració Autònoma.

Per tot això, i fent ús de les facultats assignades per l'article 12.1 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana,

ORDENE

Article 1

Aprovar la carta de servicis corresponent a la Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials (AFIC), d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta orde.

Article 2

Ordenar la publicació de la present disposició en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Article 3

La Carta de servicis de la Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials (AFIC) estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'Internet www.redafic.com o en www.gva.es/carta, a partir de la publicació de la present orde en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Tot això sense perjudici d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'hi adopten.

València, 8 de març de 2006

El conseller d'Empresa, Universitat i Ciència
JUSTO NIETO NIETO

ANNEX

Carta de Servicis de la Xarxa d'Agències per al Foment d'Iniciatives Comercials (AFIC)

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, objectiu de la present carta de servicis, són el lloc on els usuaris trobaran un interlocutor especialitzat que pose 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.

Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia

ORDEN de 8 de marzo de 2006, de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, por la que se aprueba la carta de servicios de la Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales (AFIC). [2006/3581]

El Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, que aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y reguló las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana, establece en su artículo 6 que la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana, será objeto de desarrollo a través de cartas de servicios sectoriales y específicas que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicios públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en la Carta.

La Dirección General de Industria y Comercio ha elaborado una carta de servicios para la Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales (AFIC), que de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, ha sido informada favorablemente por la Dirección General Administración Autònoma.

Por todo ello, y en uso de las facultades asignadas por el artículo 12.1 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la carta del ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana,

ORDENO

Artículo 1

Aprobar la carta de servicios correspondiente a la Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales (AFIC), de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orden.

Artículo 2

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Artículo 3

La carta de servicios de la Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales (AFIC) estará disponible para el público a través de la dirección de internet www.redafic.com o en www.gva.es/carta, a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 8 de marzo de 2006

El conseller de Empresa, Universidad y Ciencia
JUSTO NIETO NIETO

ANEXO

Carta de Servicios de la Red de Agencias para el Fomento de Iniciativas Comerciales (AFIC)

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.

EL SERVICI DE LA XARXA AFIC

Atesa la nostra estructura com una xarxa descentralitzada i distribuïda, 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:

1. Acostar l'administració als comerciants locals.
2. Fomentar i promoure la coordinació i la cooperació entre operadors públics i privats.
3. Utilitzar la innovació com a mètode per a la modernització.
4. Personalitzar els servicis per a adaptar-los a les necessitats dels ciutadans.
5. Adaptar les actuacions a les singularitats i necessitats del comerç local.

COMPROMISOS DE QUALITAT AMB EL CIUTADÀ

Rapidesa:

Responem de forma immediata a les sol·licituds d'informació presencials i telefòniques.

Si la informació no està 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 i qualificat per resoldre les demandes rebudes.

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

Confidencialitat i tracte personalitzat:

Donem un tractament personalitzat i confidencial a les consultes sol·licitades, així com a la informació elaborada per a cada client.

Oferim un tracte amable des del qual l'escoltem i 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

Transparència:

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

www.gva.es/carta

www.redafic.com

TAULA D'INDICADORS. MESUREM LA QUALITAT

EL SERVICIO DE LA RED AFIC

Dada nuestra estructura como una Red descentralizada y distribuida, 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:

1. Acercar la administración a los comerciantes locales.
2. Fomentar y promover la coordinación y la cooperación entre operadores públicos y privados.
3. Utilizar la innovación como método para la modernización.
4. Personalizar los servicios para adaptarlos a las necesidades de los ciudadanos.
5. Adaptar las actuaciones a las singularidades y necesidades del comercio local.

COMPROMISOS DE CALIDAD CON EL CIUDADANO

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

<i>Àrea de compromís</i>	<i>Indicadors associats</i>	<i>Valors objectius</i>
Rapidesa	Resposta a la informació sol·licitada 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 en línia	100%
Transparència	Accessibilitat en línia a les dades sobre els indicadors en les següents adreces. www.gva.es/carta www.redafic.com	100%

<i>Area de compromiso</i>	<i>Indicadores asociados</i>	<i>Valores objetivos</i>
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 on-line	100%
Transparencia	Accesibilidad "on line" a los datos acerca de los indicadores en las siguientes direcciones. www.gva.es/carta www.redafic.com	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 l'efecte trobarà en qualsevol de les oficines de la Xarxa AFIC, o en la nostra pàgina web 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 realitze una sol·licitud d'ajuda, per favor aporte tota la documentació necessària per a poder respondre-li amb la major celeritat possible.

DIRECTORI

Relació de les corporacions que formen part de la Xarxa AFIC i que han acceptat els compromisos de la carta de servicis:

Alacant
Alaquàs
Alboraya
Alcoi
Aldaia
Algemesí
Almoradí
Altea
Alzira
Aspe
Baix Segura, Consorci per al Desenrotllament Econòmic del
Benicarló
Benidorm
Benissa
Burjassot
Burriana
Calp
Campello, el
Carcaixent
Castelló de la Plana
Catarroja
Crevillent
Cullera
Dénia
Elda
Elx
Ibi
Llíria
Mancomunitat Interior Terra del Vi
Mancomunitat Camp de Túria
Mancomunitat de la Ribera Alta
Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida
Mancomunitat la Costera-la Canal
Manises
Meliana

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 comuniqui 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.

DIRECTORIO

Relación de las Corporaciones que forman parte de la RED AFIC y que han aceptado los compromisos de la Carta de Servicios:

Alacant
Alaquàs
Alboraya
Alcoi
Aldaia
Algemesí
Almoradí
Altea
Alzira
Aspe

Benicarló
Benidorm
Benissa
Burjassot
Burriana
Calp
Campello, el
Carcaixent
Castelló de la Plana
Catarroja
Crevillent
Cullera
Dénia
Elda
Elx
Ibi
Llíria
Mancomunidad Interior Tierra del Vino
Mancomunitat Camp de Túria
Mancomunitat de la Ribera Alta
Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida
Mancomunitat La Costera-Canal
Manises
Meliana