

PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA

AMPSA és un conjunt de petites empreses dedicades al transport regular i discrecional de viatgers des de finals del segle XIX

Disposem de seu a Fornells de la Selva, situada en un lloc privilegiat des d'on es pot accedir fàcilment tant a la muntanya com a la costa, i a Torroella de Montgrí, amb el seu nucli turístic de L'Estartit, en plena Costa Brava.

Disposem de més de 5.000 m² d'instal·lacions destinades a garatges, per a la reparació i manteniment dels nostres vehicles amb personal propi, i oficines, on es porta a terme un seguiment permanent dels vehicles i dels serveis.

SERVEIS

Serveis de transport regular de viatgers

AMPSA és concessionària de les línies entre Girona i L'Estartit i filloles (concessió V-2864; GI-56) i realitza els següents trajectes :

1. Entre Girona i L'Estartit
2. Entre Verges, Garrigoles,..., Vilopriu,..., Viladasens,...i Girona
3. Entre L'Estartit i Flaçà.

Durant la temporada d'estiu AMPSA amplia el nombre d'expedicions entre Torroella de Montgrí i L'Estartit.

A partir del 4 de juliol de 2016 ofereix una línia, e2, de servei directe, *EXPRES.CAT*, de Girona a Torroella i L'Estartit, amb les següents característiques:

- *Millora de l'oferta actual:* 8 noves expedicions de dilluns a divendres (4 d'anada i 4 de tornada), i 6 noves dissabtes, diumenges i festius (3 d'anada i 3 de tornada).
- *Més velocitat comercial:* serveis ràpids entre els municipis.
- *Wi-Fi gratuït i premsa gratuïta* a bord.
- *Intermodalitat* amb autobusos urbans i interurbans, Tren d'Alta Velocitat, amb serveis ferroviaris i Girocleta.
- Un tram de la línia forma part del *sistema tarifari integrat* de l'ATM i nou títol *T-10/120* a 35 Euros.
- *Imatge diferenciada*

Serveis discrecionals

Estem especialitzats en el servei de transport discrecional de viatgers, tant en l'àmbit nacional com internacional. Comptem amb un equip de professionals per a oferir un servei personalitzat per als nostres clients (excursions, transport de personal, serveis per a empreses, entitats esportives, circuits, festes, serveis discrecionals de/als Aeroports de Girona, Barcelona i Perpinyà per a grups...).

Serveis de transport escolar

Oferim rutes diàries per al transport d'escolars dels diferents col·legis i instituts, tant públics com privats.

PAUTES PER AL BON FUNCIONAMENT DE L'EMPRESA

1. Servei ofert

AMPSA posa a disposició l'adquisició de bitllets del servei de línia regular en els mateixos autocars a través de màquines expenedores degudament homologades.

Posem a l'abast dels nostres clients la possibilitat de reserva anticipada de plaça trucant al 972 21 63 53 o al 972 75 82 33, via web, o via mail: autocars@ampsa.org.

2. Accessibilitat

D'acord amb el compromís establert en el Pla d'Innovació i Millora de la Qualitat (Decret 128/2003), tots els nostres vehicles titulars que realitzen el servei de transport regular estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda (PMR).

3. Informació

A tots els nostres vehicles s'indica de forma visible l'origen, destí i denominació del servei.

Tots els nostres conductors disposen de la informació necessària per tal d'informar als usuaris sobre els dubtes relatius a horaris, parades, trajectes i preus en vigor.

A través de la nostra web –www.ampsa.org– es pot consultar tota la informació de manera actualitzada.

4. Temps

Els horaris de sortida en origen de les nostres línies seran els establerts. En cas de retard superior a dotze minuts, i sempre que sigui per causes imputables a l'empresa, les persones que l'hagin sofert seran compensades amb el lliurament d'un tiquet gratuït del trajecte afectat.

5. Atenció al client

El personal d'AMPSA es compromet a informar als usuaris sobre qualsevol consulta, queixa o suggeriment.

AMPSA posa a disposició dels seus clients i usuaris diferents mitjans de comunicació:

- Disposem de dues seus, a Fornells de la Selva (C. Migdia, 13) i a Torroella de Montgrí (C.de l'Electricitat, 27 - Polígon Industrial).
- Disposem d'una web actualitzada –www.ampsa.org– que els nostres clients poden consultar els 365 dies de l'any.
- Per correu electrònic: autocars@ampsa.org.
- Via telefònica: 972 21 63 53 (Girona) i 972 75 82 33 (Torroella de Montgrí)

En la venda de tiquets del servei del transport regular es facilitarà canvi en els pagaments fets amb bitllets de fins a 20 euros, tal com estableix la normativa vigent.

En els serveis regulars els passatgers fins a 4 anys estan exempts de pagament sempre que no ocupin seient.

6. Confort

Tots els nostres conductors vetllen per a proporcionar seguretat i confort en la conducció.

Garantim la contínua neteja i conservació dels nostres vehicles.

Disposem de calefacció i aire condicionat en tots els nostres vehicles per a mantenir una bona climatització durant el trajecte.

Tal i com s'estableix en el Pla d'Innovació i Millora de la Qualitat, l'edat mitjana dels vehicles necessaris per a realitzar els serveis regulars es mantindrà per sota dels 7 anys. La mitjana dels nostres vehicles, calculada amb base a 31/12/2017, ha estat de 4 anys.

7. Seguretat

Tots els nostres conductors compten amb la formació adequada per a actuar segons el protocol en cas d'incidència.

L'equipament del vehicle a utilitzar en cas d'emergència està degudament senyalitzat.

Tots els nostres vehicles disposen dels dispositius de seguretat segons la normativa aplicable.

8. Impacte ambiental

Duem a terme controls de consums de recursos i energètics, i tot el nostre personal està format en bones pràctiques ambientals. Gestionem correctament els residus generats mitjançant gestors de residus autoritzats.

Tots els nostres vehicles compleixen amb les condicions legals en matèria de limitacions d'emissions de gasos contaminants i sorolls.

En cas de produir-se situacions d'emergència ambiental tots els nostres conductors compten amb la formació corresponent per a actuar segons el protocol establert.

Disposem d'un sistema de gestió ambiental basat en la normativa ISO 14001:2015.

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I EL MEDI AMBIENT

La nostra empresa té com a objectiu principal garantir el nivell de servei i qualitat per a assolir la satisfacció dels nostres clients. És per aquest motiu que hem creat aquesta Carta de Serveis on els nostres clients i usuaris hi podran trobar el nostre compromís amb la qualitat i la voluntat i esforç de millora contínua.

Des d'AMPSA disposem d'un Sistema Integrat de Gestió de Qualitat i Medi ambient, conscient de la importància cabdal d'una bona sistematització pel correcte funcionament de l'empresa, basats en els criteris i procediments de les normes UNE 13816:03 i ISO14001:15.

Amb els mitjans tecnològics i humans que disposem, la participació, i l'esforç de tothom, la col·laboració dels nostres clients i proveïdors, tenim la plena confiança de poder satisfer les necessitats i expectatives de totes les parts interessades, així com oferir als nostres clients un nivell de qualitat i costos dels nostres serveis competitius.

Desenvolupem les nostres activitats analitzant constantment l'empresa i el seu context i definint accions per gestionar els riscos i oportunitats detectats, respectant la protecció del medi ambient i reduint l'impacte ambiental de les nostres activitats, controlant els consums de recursos i energia, i assegurant una correcta de gestió de residus.

S'identifiquen i assignen els recursos humans i materials (instal·lacions, equipaments, ...) per:

- Mantenir i millorar l'eficàcia del sistema de gestió de qualitat del servei.
- Assegurar la màxima qualitat dels serveis prestats.
- Assegurar el compliment dels requisits legals aplicables i d'altres requisits que ens comprometem.
- Augmentar la satisfacció del client i l'usuari.
- Preservar el medi ambient.

Per oferir un servei de qualitat ens basem en els següents pilars:

- Tracte personalitzat als nostres clients
- Seriositat
- Seguretat
- Higiene

A Torroella de Montgrí, maig de 2018