Carta de serveis

Serveis del Port de Mataró

Consorci Port de Mataró

Aprovada per Resolució TER/4102/2026, de 6 de novembre, dictada per la Consellera del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, (DOGC núm. 9793, de 12 de novembre de 2026).



Port de Mataró

CONSORCI PORT DE MATARÓ
Pg. Callao s/n, 08301 Mataró (Barcelona) C.I.F.: Q5856419F
Tel.: 93 755 09 61 - Email: info.portmataro@gencat.cat

Contingut

1. Dades identificatives de la carta 2
2. Organització i forma de gestió dels serveis 2
2.1. Qui som? 2
2.2. Què fem? 2
2.3. Com ho fem? 3
2.4. Oficines i centres 3
3. Els nostres serveis 4
3.1. Els nostres serveis 4
3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis 4
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta 5
3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis 5
3.5. Relació dels serveis principals 5
3.6. Normativa aplicable 6
4. Els nostres compromisos de qualitat 7
5. Drets i deures 9
5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis 9
5.2. Mesures de compensació o reparació 9
5.3. Deures específics de les persones usuàries dels serveis 10
5.4. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública 11
6. Consultes, queixes i suggeriments 12
7. Seguiment i avaluació de la carta 13
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació: 13
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos 17
7.3. Ajudeu-nos a millorar 18
8. Versions de la Carta i material de difusió complementari 18

CONSORCI PORT DE MATARÓ
Pg. Callao s/n, 08301 Mataró (Barcelona) C.I.F.: Q5856419F
Tel.: 93 755 09 61 - Email: info.portmataro@gencat.cat

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis recull els serveis del Consorci Port de Mataró, els compromisos de qualitat que assumeix i les vies per presentar suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis s'ha aprovat per mitjà de la Resolució TER/4102/2026, de 6 de novembre, dictada per la Consellera del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica (DOGC núm. 9793, de 12 de novembre de 2026). El text es pot consultar a: https://portaljuridic.gencat.cat/ca/, i a https://portmataro.org/ .

L'entitat responsable d'aquesta carta de serveis és el Consorci Port de Mataró.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

El Consorci Port de Mataró és l'entitat responsable de la gestió i l'explotació de les infraestructures del port de Mataró i de prestar els serveis inclosos en aquesta carta.

El Consorci Port de Mataró es va crear l'any 1997 en el marc del Decret 236/1997, de 2 de setembre, amb l'objecte de dur a terme la gestió i l'explotació del port esportiu de Mataró, amb la finalitat d'assegurar la prestació dels serveis portuaris d'aquest port, així com per concloure l'execució de les obres d'accessos al port i desenvolupar totes aquelles actuacions que resultin necessàries per a la millor explotació.

Està integrat per la Generalitat de Catalunya, actualment adscrit al Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica amb una participació d'un 60 % i per l' Ajuntament de Mataró amb una participació del 40 %.

El Consorci forma part del sector públic institucional de l'Administració de la Generalitat i té la forma de Consorci de naturalesa pública i caràcter administratiu.

2.2. Què fem?

El Consorci Port de Mataró té com a missió gestionar els serveis i oferir les infraestructures del Port de Mataró per a generar valor als usuaris i a la societat en general de manera auto-finançable i sostenible ambiental i, potenciar el port com a centre de desenvolupament econòmic, esportiu, turístic i social dins del sistema Portuari Català.

Entre les seves funcions, correspon al Consorci Port de Mataró l'organització, la gestió i l'administració del Port i dels seus serveis portuaris, així com tenir cura del bon ordre del servei portuari.

2.3. Com ho fem?

El Consorci Port de Mataró presta els seu serveis principalment amb els recursos que genera l'activitat del Port.

Per a la realització dels seus objectius, el consorci disposa de les aportacions de les entitats consorciades, i disposarà dels rendiments del seu patrimoni i de les activitats del consorci, les subvencions, donacions, llegats o ajuts que pugui rebre, els ingressos per la prestació de serveis i per la utilització del domini públic portuari i qualsevol altre que pugui correspondre-li d'acord amb les lleis.

El Consorci s'estructura en dos òrgans principals:

1. El Consell de Govern

El Consell de Govern és l'Òrgan Superior del Consorci Port de Mataró i és format per:

a) El President, designat per la Conselleria de Territori de la Generalitat de Catalunya.

b) El Vicepresident, designat per l'Ajuntament de Mataró.

c) Vuit vocals, cinc designats per la persona titular del Departament de Territori i els tres restants, per l'Ajuntament de Mataró, entre tècnics i persones amb vinculació a l'àmbit portuari o empresarial.

Assistirà també a les reunions el Gerent i un Secretari, amb veu però sense vot.

2. Gerència.

2.4. Oficines i centres

Òrgan prestador principal: Consorci Port de Mataró

Passatge del Callao S/N. 08301 Mataró

Telefon: 93 755 09 61

E-mail: info.portmataro@gencat.cat

Pg. Callao s/n, 08301 Mataró (Barcelona) C.I.F.: Q5856419F
Tel.: 93 755 09 61 - Email: info.portmataro@gencat.cat

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

El Consorci Port de Mataró ofereix els serveis següents:

- Servei 1: Punt d'informació turística, atenció a l'usuari i gestió administrativa.
- Servei 2: Serveis al navegant.
- Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.
- Servei 4: Aparcament.

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis

Servei 1: Punt d'informació turística, atenció a l'usuari i gestió administrativa.

L'accés al **servei d'atenció a l'usuari i gestió administrativa** és universal, és a dir, obert a tota la població i sense condicions específiques.

L'accés al **servei de Punt d'informació turística** és universal, és a dir, obert a tota la població i sense condicions específiques.

Servei 2: Serveis al navegant.

L'accés als serveis al navegant estan sotmesos als requisits de participació a un procediment administratiu de concurs públic, transparent i de concurrència pública que s'ha de publicar a la pàgina web del Consorci Port de Mataró, o bé a petició a través d'instància administrativa.

Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.

L'accés a les instal·lacions i seguretat és universal, és a dir, obert a tota la població i sense condicions específiques.

Només podran accedir a les imatges de vídeo-vigilància el Jutjats, els Cossos de Seguretat i les companyies asseguradores prèvia petició a traves d'un ofici o petició per mitjà d'una sol·licitud administrativa.

L'accés als **serveis complementaris** estan sotmesos a l'exigència d'una sol·licitud administrativa prèvia.

Servei 4: Aparcament.

L'accés a l'aparcament està sotmès als requisits de sol·licitud administrativa de dret d'accés o bé de plaça reservada, amb els requisits de participació a un procediment administratiu de concurs públic, transparent i de concurrència pública que s'ha de publicar a la pàgina web del Consorci Port de Mataró.

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

Els serveis són gratuïts o bé es troben subjectes al pagament d'una taxa o preu privat.

En aquest sentit, respecte dels tràmits o gestions que poden comportar el pagament d'una taxa o d'un preu privat, aquesta informació s'especifica al següents enllaços Anunci relatiu als acords del Consell de Govern del Consorci Port de Mataró de 9 d'octubre de 2025 on es publiquen aquests imports respecte dels imports de preus privats, i l'enllaç de la pàgina web de Ports de la Generalitat on es publiquen les taxes aplicables, essent el següent: Taxes - Ports de la Generalitat.

3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis

Els serveis s'ofereixen a través dels canals següents:

- Presencial: Oficina del port.

- Telefònic: 93 755 09 61

- Digital: a través del correu electrònic info.portmataro@gencat.cat i del web del Port de Mataró.

La informació detallada sobre els canals de prestació també es pot consultar a l'apartat Adreces i telèfons del web de la Generalitat: Consorci Port de Mataró.

3.5. Relació dels serveis principals

Servei 1 Punt d'informació turística, atenció a l'usuari i gestió administrativa.

- Descripció del servei: Aquest servei es concreta en facilitar informació en matèria d'oficina d'informació, drets imatge i rodatge, facturació, registre, queixes i sol·licitud d'informació, tramitació d'autoritzacions, concessions administratives, protecció de dades, comunicació prèvia d'activitats, publicitat activa, així com atendre les peticions derivades dels mitjans: portal web, xarxes socials, blog, butlletí i notes de premsa, entre altres.

  El servei d'informació està obert tots els dies de l'any: de dilluns a divendres de 09:30 h a 17:00 h. Dissabte i diumenge i festius de 09:00 h a 12:30 h.

- Persones destinatàries; Usuaris del Port i ciutadania en general.

- Requisits per accedir al servei**:** normalment s'ha d'omplir un document consistent en una sol·licitud administrativa que surt publicada a la pàgina Web del Consorci Port de Mataró: Instancia_generica.pdf.

- Canals de prestació: presencial, per correu electrònic i per telèfon.

Servei 2: **Serveis al navegant**

- Descripció del servei:
  - Serveis per a embarcacions que inclouen: informació VHF, abalisament, amarraments transeünts, amarraments base, elements d'amarrament, aigua i llum, accessos pantalans, lavabos, vestidors, gestió de residus i emergències.
  - Servei de marineria per a la recepció d'embarcacions i assistència.
  - Es realitza una revisió periòdica dels elements dels amarres.
  - Els servei d'amarratges per a embarcacions transeünts es presta durant les 24 hores del dia.
- Persones destinatàries; Usuaris del port.
- Canals d'accés al servei: presencial, per correu electrònic, telefònic i per canal de ràdio.

Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris

- Descripció del servei:
  - Zona de passeig per a vianants, àrees de jocs infantils, esportius i mobiliari urbà, jardineria, enllumenat, servei de neteja viària i lavabos.
  - Servei de vigilància 24h, circuit tancat TV.
  - Webcams, meteo, servei gratuït de wifi.
  - Serveis de comunicació: publicació d'avisos, noticies i recomanacions rellevants.
- Persones destinatàries; Usuaris del port i ciutadania en general.

Servei 4: Aparcament

- Descripció del servei:
  - Servei 24h d'aparcament de rotació, aparcament abonats, aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, punts de recàrrega de vehicles elèctrics.
- Persones destinatàries; Usuaris del port i ciutadania en general.

3.6. Normativa aplicable

Llei 10/2019, de 23 de desembre, Llei de Ports i transports en aigües marítimes i continentals a Catalunya.

Decret 236/1997, de 2 de setembre, pel qual s'aprova la constitució del Consorci Port de Mataró.

Reglament d'explotació i policia portuària del Port esportiu de Mataró, de 14 d'octubre de 1998.

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

4. Els nostres compromisos de qualitat

Les persones usuàries poden exigir els compromisos que estableix aquesta carta sempre que els serveis es prestin amb normalitat i no es vegin afectats per causes fortuïtes o de força major.

Servei 1: Punt d'informació turística, atenció a l'usuari i gestió administrativa.

Compromís 1: Assegurar l'atenció personalitzada a les nostres oficines tots els dies de l'any dins els horaris establerts.

Objectiu de qualitat: Atenció a l'usuari 360 dies a l'any.

Factor de qualitat: L'accessibilitat i la facilitat per fer ús del servei.

Canal de prestació: Presencial, telemàtic i telefònic.

Compromís 2: Respondre les consultes i peticions en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la consulta o petició.

Objectiu de qualitat: Les consultes i peticions es responen en un termini màxim de 10 dies hàbils de mitjana.

Factor de qualitat: Capacitat de resposta.

Canal de prestació: Aquest compromís s'aplica a les sol·licituds fetes a través de les instàncies genèriques o per mitjà dels formularis web.

Compromís 3: Garantir un tracte amable i cortès en l'atenció a les persones usuàries.

Objectiu de qualitat**:** Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 6 sobre 10 en la valoració sobre l'atenció rebuda, en què 1 expressa el nivell més baix de satisfacció i 10 el més alt.

Factor de qualitat: Amabilitat de tracte i cortesia.

Canal de prestació: Atenció presencial, telemàtica i telefònica.

Pg. Callao s/n, 08301 Mataró (Barcelona) C.I.F.: Q5856419F
Tel.: 93 755 09 61 - Email: info.portmataro@gencat.cat

Servei 2: Serveis al navegant**.**

Compromís 4: Garantir un servei de marineria de qualitat a tot el Port.

Objectiu de qualitat: Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 7 sobre 10 en la valoració del servei de marineria, en què 1 expressa el nivell més baix de satisfacció i 10 el més alt.

Factor de qualitat: Competència tècnica.

Compromís 5: Resoldre favorablement la pràctica totalitat de sol·licituds d'amarratge de transeünts.

Objectiu de qualitat**:** Resoldre favorablement el 95% de les sol·licituds d'amarratge per a embarcacions de transeünts que siguin compatibles amb la disponibilitat del port.

Factor de qualitat: Capacitat de resposta.

Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.

Compromís 6: **Mantenir les instal·lacions i els espais públics del port en bones condicions de neteja i manteniment.**

Objectiu de qualitat**:** Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 6 sobre 10 en la valoració de la qualitat de les instal·lacions del port, en què 1 correspon al nivell més baix de satisfacció i 10 el més alt.

Factor de qualitat: Elements físics tangibles.

Compromís 7: Garantir un servei permanent de vigilància i seguretat del port

Objectiu de qualitat: Mantenir operatius el servei de vigilància del port i els sistemes de seguretat del port els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia.

Factor de qualitat: Fiabilitat.

Servei 4: Aparcament

Compromís 8: Oferir un servei d'aparcament disponible i operatiu les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

Objectiu de qualitat**:** Oferir el servei d'aparcament operatiu el 100% dels dies de l'any.

Factor de qualitat: Fiabilitat.

5. Drets i deures

5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis

Els usuaris dels serveis que presta directament el Consorci i no té encomanats a d'altres entitats i/o organitzacions, tenen els drets següents:

- Dret a la informació i a l'atenció personal: obtenir la informació que precisin, pels canals establerts, per tal de gaudir correctament dels serveis, i també tenen dret a ser atesos personalment, si escau.
- Dret a rebre una atenció professional i empàtica: rebre una atenció tècnicament correcta, amb professionalitat i amb una actitud empàtica en el cas d'atenció personal.
- Dret a participar i a adreçar-se a les oficines per: formular suggeriments, a expressar les seves queixes o a demanar informacions específiques que no estiguin ja disponibles per altres canals.
- Dret a expressar el seu grau de satisfacció i a donar a conèixer les seves expectatives: demanar i omplir un qüestionari per tal d'expressar el seu grau de satisfacció sobre les prestacions rebudes i a participar en enquestes i d'altres processos de millora dels serveis.
- Dret a la fiabilitat i a la seguretat jurídica: conèixer la normativa i els procediments o especificacions relatives a un servei, rebre una prestació i/o rebre resposta en els terminis compromesos i ser tractats sense discriminació envers tercers, sense excepcions que no estiguin motivades per una causa d'interès públic o força major.
- Dret a rebre una resposta o solució en cas d'una incidència no prevista: dret a rebre una resposta o solució, en la mesura del possible, davant d'una incidència no prevista en els procediments del servei.

5.2. Mesures de compensació o reparació

Si no es compleixen els compromisos que estableix aquesta carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Fer arribar la disculpa corresponent.
- Explicar les circumstàncies que han provocat l'incompliment i les mesures correctores que s'adoptaran per evitar que es repeteixi.

- Oferir alternatives, si és possible.

Per fer efectives aquestes mesures, les persones usuàries poden presentar una comunicació o una queixa pels canals i en les condicions que s'indiquen a l'apartat "**6 Consultes, queixes i suggeriments**" d'aquesta carta.

Si una persona pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets com a conseqüència de la prestació del servei descrits en aquesta carta, pot presentar un reclamació de responsabilitat patrimonial d'acord amb la normativa aplicable.

El reconeixement del dret a l'error de l'Administració no exclou el dret de les persones a ser indemnitzades, si s'escau, a través del règim de responsabilitat patrimonial.

5.3. Deures específics de les persones usuàries dels serveis

Per poder gaudir dels serveis que presta el Consorci Port de Mataró, les persones usuàries no hauran de tenir deutes pendents o algun expedient obert de suspensió de serveis:

Els deures dels usuaris i usuàries són els següents:

Quant als equipaments i a l'espai:

- Complir la normativa i la legislació vigents.
- Respectar els equipaments, les instal·lacions i les zones destinades a cada tipus d'activitat. Contribuir a mantenir un entorn adequat i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- Fer ús dels espais i dels equipaments exclusivament per a les funcions que els són pròpies o assignades.
- Fer-se'n responsable de les seves pertinences mentre sigui a les instal·lacions i no abandonar-les o deixar-les sense vigilància.

Quant als serveis:

- Respectar la normativa i les condicions que s'estableixin.
- Utilitzar els serveis disponibles per la finalitat que els és pròpia.
- Operar amb criteris d'economia i sostenibilitat.

Quant al personal:

- Comportar-se respectuosament amb el personal.
- Respectar la resta de persones usuàries.
- Seguir les indicacions del personal en l'ús d'espais, equipaments i recursos.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats.

Respectar la dignitat personal i professional dels treballadors del Consorci Port de Mataró.

5.4. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents.

- **En l'actuació administrativa**, la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (articles 21-29) recull els drets següents:
  - Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada.
  - Dret a una bona administració.
  - Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració. Això inclou el dret de les persones a no ser objecte de sancions o de privació d'una prestació en cas que hagin comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.
  - Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant d'un error comès exclusivament per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per subsistir.
  - Dret a uns serveis públics de qualitat.
  - Dret a l'ús dels mitjans electrònics.
  - Dret a presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.
  - Dret d'accés als expedients administratius.
- Pel que fa als deures de la ciutadania, l'article 30 de la Llei 26/2010 estableix que:
  - "Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics."
- **Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques** que preveu l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques són els següents:
  - Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
  - Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
  - Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.

- Accedir a la informació pública, als arxius i als registres, d'acord amb el que estableixen la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
- Ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
- Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
- Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal, i en particular la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

Si voleu més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals, podeu consultar la informació a l'apartat Relació amb l'administració del web gencat.cat.

6. Consultes, queixes i suggeriments

Si voleu presentar una consulta, una queixa, un suggeriment o una comunicació sobre els serveis inclosos en aquesta carta, ho podeu fer pels canals següents:

1. Canals generals

L'Administració de la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals (digital, presencial i telefònic) per fer arribar consultes, queixes i suggeriments sobre els serveis.

Podeu accedir-hi a: http://web.gencat.cat/ca/contacte

2. Canals específics

També podeu presentar consultes, queixes, suggeriments o comunicacions a través dels canals propis.

- Telemàtic: formulari d'instància genèrica a la Web del Consorci Instancia_generica.pdf, al següent correu electrònic info.portmataro@gencat.cat
- Presencial: a les oficines del Port de Mataró, omplint una instància genèrica. Instancia_generica.pdf.

Els terminis de resposta del canal digital són 4 dies hàbils i per a casos complexos 30 dies naturals.

Independentment del canal que utilitzeu, el departament d'administració del Consorci és qui resol les comunicacions, consultes, queixes o suggeriments.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En cas d'incompliment dels compromisos, es poden aplicar mesures de compensació o reparació, que es descriuen a l'apartat "5. Drets i deures".

Compromís 1	**Assegurar l'atenció personalitzada a les nostres oficines tots els dies de l'any dins els horaris establerts.**
Nom de l'indicador:	Nombre de dies en què el servei d'atenció a l'usuari ha estat obert d'acord amb l'horari planificat.
Descripció:	Mesura el nombre de dies a l'any en què el servei d'informació turística i atenció a l'usuari ha estat obert sobre el total de dies previstos.
Servei al qual es vincula:	Servei 1: Punt d'informació turística, atenció a l'usuari i gestió administrativa.
Canal de prestació:	Presencial i telefònic
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Dies d'obertura
Objectiu de qualitat:	360
Llindar de compliment:	355
Font d'informació:	Aplicació de registre de l'horari laboral
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Informe de registres

Compromís 2	Respondre les consultes i peticions en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la consulta o petició.
Nom de l'indicador:	Mitjana de temps de resposta a les consultes i peticions.
Descripció:	Mesura la mitjana anual en el temps de resposta de les consultes i peticions des de la seva recepció.
Servei al qual es vincula:	Servei 1: Punt d'informació turística, atenció a l'usuari i gestió administrativa.
Canal de prestació:	Instàncies genèriques o formulari web
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Dies hàbils
Objectiu de qualitat:	Igual o inferior a 10 dies hàbils
Llindar de compliment:	12 dies hàbils
Font d'informació:	Excel d'entrades i sortides de l'oficina
Periodicitat:	Anual.
Instrument d'avaluació:	Registre d'entrades i sortides de l'oficina.

Compromís 3	Garantir un tracte amable i cortès en l'atenció a les persones usuàries.
Nom de l'indicador:	Valoració mitjana anual obtinguda en la pregunta de l'enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda.
Descripció:	Mesura la mitjana de puntuacions atorgades per les persones usuàries a la pregunta de l'enquesta sobre l'atenció rebuda, dins l'escala de 1 a 10 en què 1 és el nivell de satisfacció més baix i 10 el més alt.
Servei al qual es vincula:	Servei 1: Punt d'informació turística, atenció a l'usuari i gestió administrativa.
Canal de prestació:	Presencial i telefònic
Mètode de càlcul:	Mitjana de les puntuacions
Unitat de mesura:	Puntuació de la pregunta a l'enquesta
Objectiu de qualitat:	≥ 6
Llindar de compliment:	5
Font d'informació:	Enquestes

Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi del resultat de les enquestes

Compromís 4	**Garantir un servei de marineria de qualitat a tot el Port**
Nom de l'indicador:	Valoració mitjana anual obtinguda en la pregunta de l'enquesta de satisfacció sobre el servei de marineria
Descripció:	Mesura la mitjana de puntuacions atorgades per les persones usuàries a la pregunta de l'enquesta sobre el servei de marineria, dins l'escala de 1 a 10 en què 1 és el nivell de satisfacció més baix i 10 el més alt.
Servei al qual es vincula:	Servei 2: Serveis al navegant
Canal de prestació:	Presencial
Mètode de càlcul:	Mitjana de les puntuacions
Unitat de mesura:	Puntuació de la pregunta a l'enquesta
Objectiu de qualitat:	≥7
Llindar de compliment:	6
Font d'informació:	Enquestes
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi del resultat de les enquestes

Compromís 5	**Resoldre favorablement la pràctica totalitat de sol·licituds d'amarratge de transeünts.**
Nom de l'indicador:	Percentatge de sol·licituds d'amarratge de transeünts ateses favorablement.
Descripció:	Mesura el percentatge de sol·licituds d'amarratge de transeünts que s'han rebut
Servei al qual es vincula:	Servei 2: Serveis al navegant
Canal de prestació:	Presencial
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Sol·licituds d'amarratge de transeünts
Objectiu de qualitat:	≥95%

Llindar de compliment:	90%
Font d'informació:	Excel d'entrades de transeünts
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Registre d'entrades de transeünts

Compromís 6	**Mantenir les instal·lacions i els espais públics del port en bones condicions de neteja i manteniment.**
Nom de l'indicador:	Valoració mitjana anual obtinguda en la pregunta de l'enquesta de satisfacció sobre la qualitat de les instal·lacions del port.
Descripció:	Mesura la mitjana de puntuacions atorgades per les persones usuàries a la pregunta de l'enquesta sobre la qualitat de les instal·lacions del port, dins l'escala de 1 a 10 en què 1 és el nivell de satisfacció més baix i 10 el més alt.
Servei al qual es vincula:	Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.
Canal de prestació:	Presencial
Mètode de càlcul:	Mitjana de les puntuacions
Unitat de mesura:	Puntuació de la pregunta a l'enquesta
Objectiu de qualitat:	≥6
Llindar de compliment:	5
Font d'informació:	Enquestes
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi del resultat de les enquestes

Compromís 7	**Garantir un servei permanent de vigilància i seguretat del port**
Nom de l'indicador:	Nombre de dies en què el servei de vigilància i seguretat del port ha estat operatiu.
Descripció:	Mesura el nombre de dies a l'any en què el servei de vigilància i els sistemes de seguretat han estat operatius.

Servei al qual es vincula:	Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Dies
Objectiu de qualitat:	365
Llindar de compliment:	360
Font d'informació:	Registre d'incidències del servei de vigilància
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Informe del servei de vigilància

Compromís 8	**Oferir un servei d'aparcament disponible i operatiu les 24 hores del dia tots els dies de l'any**
Nom de l'indicador:	Percentatge de dies de l'any amb el servei d'aparcament operatiu.
Descripció:	Mesura el percentatge de dies de l'any en què el servei d'aparcament ha estat operatiu les 24 hores del dia. Es considera que el servei està operatiu quan les persones usuàries poden accedir, utilitzar i sortir de l'aparcament.
Servei al qual es vincula:	Servei 4: Aparcament
Canal de prestació:	Presencial
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Dies
Objectiu de qualitat:	100%
Llindar de compliment:	90%
Font d'informació:	Registre d'incidències del servei d'aparcament
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Informes periòdics del contracte de manteniment.

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

Aquesta carta de serveis s'ha d'avaluar cada dos anys.

Els informes d'avaluació, o els enllaços per consultar-los, s'han de publicar a l'espai web on es publiqui la carta de serveis.

Aquesta carta de serveis s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

Els sistemes de certificació de qualitat dels quals disposem són l' EMAS VM-10/022, ISO 9001, ISO 14001, Biosphere 2026 i Bandera Blava 2026.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

El Consorci Port de Mataró posa a la vostra disposició diferents canals perquè pugueu col·laborar i participar en la millora dels serveis:

- Correu electrònic: info.portmataro@gencat.cat

El Consorci Port de Mataró promou la millora dels serveis i fomenta la participació de les persones usuàries a través d'una enquesta anual.

Els resultats de les enquestes s'analitzen i es valoren per identificar propostes de millora d'acord amb els recursos disponibles.

Els resultats de les enquestes es publiquen al web i al Portal de Transparència.

8. Versions de la Carta i material de difusió complementari

Versió 2 de la carta. El Consorci Port de Mataró disposa d'una primera versió de la carta de serveis aprovada pel Consell de Govern el 9 d'octubre de 2024. La primera versió no està publicada al DOGC.

Avís

Els compromisos i els estàndards que estableix aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions externes que n'alterin el funcionament.

Si es produeix una situació excepcional aliena al servei que impedeix prestar el servei amb normalitat, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets que se'n derivin se suspèn temporalment.

La suspensió es manté mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per superar, si escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal, cal publicar un avís de suspensió, amb la resolució i l'enllaç corresponents, i detallar-hi els serveis afectats.