

	DIRECCIÓ	Cod.:FR-DIR-05
	Informe revisió del sistema	Rev: 02-NOV-16 Pàg.: 1 de 8

Any:	2022	Data:	11/04/2023
-------------	------	--------------	------------

Seguiment de revisions anteriors

A la revisió del sistema l'any 2021 es varen marcar les següents recomanacions:

- Recuperar el dimensionat necessari de l'equip tècnic de cara a poder afrontar amb èxit la càrrega de treball de l'entitat.
- Explorar altres sistemes de gestió, en especial l'EFQM. Cal assegurar-se que aquest sistema també és acceptat pel SOC i el Consorci de Formació Contínua.
- Finalitzar la implantació i adequació del nou programa de gestió i reformular els processos i procediments amb els canvis que es derivin de les utilitats del programa de gestió.
- Reformular la política de qualitat i altres documents estratègics a partir de la nova visió estratègica adquirida durant l'elaboració del mapa estratègic 2021

La valoració que se'n fa, a data actual, és:

- Entre els anys 2021 i 2022 s'ha fet un esforç molt important per aconseguir un dimensionat correcte de l'equip tècnic. Les principals dificultats, però, s'han concentrat en les baixes i les marxades de persones de l'equip tècnic, que han generat reestructuracions i repartiments de feines i, en el cas de les marxades, processos de recerca de nou personal. En general, però, hi ha una percepció generalitzada que el dimensionat és correcte.
- No s'ha avançat en la recerca de nous models de gestió de qualitat.
- El programa de gestió Social Sic és un programa existent i ofereix bones solucions per a determinats aspectes de la gestió (subvencions, cursos, etc.), però té limitacions en altres. S'ha avançat en el seu ús, però cal anar explorant i aprofundint les seves utilitats i aplicacions concretes en el CAE i al Xarranca. S'ha incorporat com a objectiu de la qualitat per al 2023.
- Aquest treball està en fase d'execució. S'ha incorporat com a objectiu de la qualitat per al 2023.

Revisió i seguiment del elements de context (FR-DIR-17)

- S'ha revisat en data 22/02/2022 i s'ha fet alguns petits canvis.

Revisió i seguiment dels grups d'interès (FR-DIR-18)

- En data 14/12/2021 es va revisar el document i es constata que les expectatives dels grups d'interès no han variat.

Revisió i seguiment de la Planificació estratègica i dels Objectius

El 2021 es va posar en marxa el nou mapa estratègic del CAE. Es tracta d'una eina conceptual desenvolupada l'any 2020 amb el suport de Vector 5 que identifica diferents àmbits existencials, organitzatius i de projecció de l'entitat i permet establir-hi accions prioritàries i estratègiques. Aquestes accions prioritàries s'han incorporat als objectius anuals de l'entitat, conjuntament amb altres objectius puntuals.

A partir d'aquest mapa estratègic es van definir els objectius a desenvolupar durant el període 2021-2022. A data 31/12/2021, l'estat dels objectius és:

Objectius / accions totalment assolits o finalitzats	5	50,0%
Objectius / accions iniciats, avançats, o assolits parcialment	3	30,0%
Objectius / accions poc treballats o assolits	2	20,0%
Objectius / accions no iniciats o que no s'han assolit	0	0,0%

Es considera una bona execució dels objectius previstos.

Satisfacció del client

De manera coherent amb el nou mapa estratègic, des del CAE es fa una interpretació àmplia del terme client, fent-lo extensiu a tots aquells agents que estan directament implicats en el desenvolupament de les diferents activitats i serveis: usuaris i usuàries, particular, entitat o organisme que contracta el servei i personal propi implicat en l'execució del servei.

En funció dels diversos àmbits d'activitat de l'entitat, s'utilitzen instruments diferents de recollida de dades, tal com es recull en el següent quadre:

Àmbit	Usuari/ària		Client		Personal propi	
	Perfil	Instrument	Perfil	Instrument	Perfil	Instrument
Formació	Alumne/a	FR-FRM-14	Entitat encarrega	FR-FRM-44	Formador/a	FR-FRM-13
Pràctiques FRM	Alumne/a pràctiques	FR-FRM-56	Centre pràctiques	FR-FRM-57		
Projectes	Participant	Enquesta satisfacció específica	Entitat col·laboradora	Enquesta satisfacció específica	Dinamitzador/a, educador/a	Enquesta satisfacció específica
Serveis	Famílies	FR-SRV-06	Entitat encarrega	FR-SRV-04	Monitor/a menjador	FR-SRV-07
					Director/a casal	FR-SRV-08
					Monitor/a casal	FR-SRV-09
Banc de Recursos			Entitat que en fa ús	FR-BDR-05		
Activitats	Participant	Enquesta satisfacció específica			Dinamitzador/a	Enquesta satisfacció específica
Assessoraments entitats	Usuari	Enquesta satisfacció específica				

Des del 2018 s'utilitza una escala de valoració que va del 0 al 5, substituint l'existent fins a aquell any que anava de l'1 al 10. Això fa difícil poder establir comparacions directes entre les dues escales. Comptant el 2022 ja es disposa de dades de 5 anys amb la nova escala i, per aquest motiu, s'han eliminat les referències a anys anteriors al 2018.

1. SATISFACCIÓ USUARIS/ÀRIES I PARTICIPANTS

	2022	2021	2020	2019	2018	Observ
Usuaris/àries cursos	4,7	4,5	4,4	4,4	4,5	
Alumnes període de pràctiques	4,7	4,6				(1)
Famílies serveis (usuaris)	4,7	4,4	4,5	4,2		
Participants activitats	4,7	4,6				(2)
Usuaris/àries servei assessorament		4,8				(3)
Mitjana	4,7	4,6	4,5	4,2	4,5	

- (1) Indicador molt recent que recull la satisfacció que fan els i les alumnes als centres de pràctiques de manera individual. Això permet disposar d'informació sobre la idoneïtat i la qualitat dels centres que acullen alumnes en pràctiques i poder detectar aquells centres que encadenin valoracions baixes.
- (2) Indicador recent. No és possible aplicar-lo a totes les activitats i s'ha fet, exclusivament, en aquelles on hi ha hagut un procés d'inscripció i, per tant, es disposa de dades de contacte de les persones participants per a que puguin emplenar un formulari d'avaluació.
- (3) Indicador recent. No hi ha dades corresponents al 2022.

2. SATISFACCIÓ CLIENTS

	2022	2021	2020	2019	2018	Observ
Entitats que encarreguen activitats formatives	4,6	4,9	4,8	4,6	4,4	
Entitats que acullen alumnes de pràctiques	4,7	4,7	4,7	4		
Entitats que encarreguen serveis		4,5	4,7	4,4		
Persones, entitats que utilitzen Banc de Recursos	4,8	4,9	4,8	4,8		
Mitjana	4,7	4,8	4,8	4,5	4,4	

3. SATISFACCIÓ PROFESSIONALS I DINAMITZADORS/ES

Tot i que no tenen la consideració de clients, des del CAE i La Xarranca es recull la valoració de la satisfacció envers l'entitat del

personal propi que executa les diferents activitats: formadors/es, monitors/es...

	2022	2021	2020	2019	2018	Observ
Formadors/es	4,7	4,9	4,7	4,6	4,6	
Monitors/es de serveis	4,3	4,3	4,4	4,5		
Dinamitzadors/es activitats	4,4	4,7				
Mitjana	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	

VALORACIÓ SATISFACCIÓ GLOBAL

El resum global corresponent a l'any 2022 està detallat al següent quadre:

Àrea	Usuari/ària	Client	Professional/s	Mitjana àrees
Formació	4,7	4,6	4,7	4,7
Pràctiques Formació	4,7	4,7		4,7
Serveis	4,7	4,5	4,3	4,5
Banc de Recursos		4,8		4,8
Activitats	4,7		4,4	4,6
Assessorament entitats				
Mitjana agents	4,7	4,7	4,5	4,6

Històric

Anys	2022	2021	2020	2019	2018
Valoració global	4,7	4,6	4,6	4,4	4,4

- La mitjana total de satisfacció del 2022 supera en una dècima la mitjana dels 2 anys anteriors. La mitjana del 4,7 se situa en l'excel·lent.
- No hi ha grans oscil·lacions respecte dels anys anteriors.
- La satisfacció més baixa se situa entre els agents dinamitzadors/es, i entre aquests, els de l'àrea de serveis. Caldrà incidir-hi de cara a millorar la satisfacció d'aquest col·lectiu.

4. VALORACIÓ ADMINISTRACIONS

a. Servei d'Ocupació de Catalunya

Des de l'any 2015 a l'any 2019, les adjudicacions del SOC de cursos de Dinamització d'Activitats de Lleure Educatiu (Monitors/a) s'han fet en el marc del Pla de Formació de l'Hostaleria i el Turisme, que es regula a través d'un Acord Marc i d'un concurs públic. En aquest acord marc d'Hostaleria i Turisme, el CAE ha estat adjudicatari de tots els contractes de Manresa i la comarca del Bages dels cursos de Dinamització d'Activitats de Lleure Educatiu.

Al 2020 es dona per finalitzat aquest Acord Marc i els cursos que incorporava passen una altra vegada a les convocatòries de FOAP. En la convocatòria FOAP 2020 el CAE sol·licita i obté un CP de Dinamització d'Activitats de Lleure Educatiu Infantil i Juvenil a desenvolupar dins els anys 2020, principalment, i 2021. A les convocatòries del 2021 i 2022 el CAE ha sol·licitat i obtingut dues accions formatives del CP de Dinamització d'Activitats de Lleure Educatiu Infantil i Juvenil per convocatòria, el 100% de les accions demanades. Es valora positivament la satisfacció del Servei d'Ocupació de Catalunya envers el CAE com a proveïdor de formació.

b. Direcció General de Joventut

L'any 2021 la Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya va atorgar un ajut econòmic de suport per a la tasca associativa i formativa de l'entitat per als anys 2021 i 2022. Es considera que la satisfacció de la Direcció General de Joventut envers el CAE és molt positiva.

c. Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat



Es mantenen les subvencions de la Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat per a la impartició de cursos del Pla de Formació del Voluntariat de Catalunya. Es considera que la satisfacció de la Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat es positiva.

d. Consorci de Formació Continua de Catalunya

L'any 2015 el CAE va poder optar a la concessió de subvencions per a la formació de persones treballadores degut a un canvi normatiu que obria l'accés a aquests recursos a altres entitats més enllà de patronals i sindicats. Des del 2015 el CAE ha obtingut fons públics per a la realització d'aquestes accions. L'any 2022 l'atorgament s'ha vist reduït considerablement. Un cop consultat amb les persones responsables d'aquesta administració, els motius han estat l'increment d'entitats sol·licitants i algunes deficiències en la documentació de sol·licitud. En aquesta consulta les responsables d'aquesta administració han manifestat la seva satisfacció envers el CAE i la seva tasca formativa. En paral·lel, el CAE ha obtingut del Consorci un altre ajut per al desenvolupament del programa Projecta't. Es considera que la satisfacció del Consorci de Formació Continua de Catalunya es positiva.

Les diferents dades objectives permeten afirmar que hi ha una satisfacció important per part de totes aquelles persones que, d'alguna manera o altra, tenen la consideració de client. Aquesta valoració objectiva reforça la sensació, més subjectiva, que en general, CAE i Xarranca ofereixen les seves activitats (formació, projectes, serveis...) amb un alt component de qualitat i de professionalitat.

5. RECLAMACIONS

Durant l'any no s'ha rebut cap reclamació.

6. CANAL ÈTIC

Novetat 2022. Durant l'any s'ha posat en marxa un formulari anònim de denúncies a través del web. Al llarg de l'any s'han rebut 7 missatges anònims, (5 dels quals sobre un mateix problema) que s'han treballat degudament per solucionar-los.

Indicadors, característiques i tendències dels processos i del producte/servei / i accions a realitzar si hi ha desviacions

Es valoren algunes tendències respecte de diferents indicadors.

1. ACTIVITAT

• **Nombre d'activitats formatives, durada i participants.**

Comparatiu anys anteriors	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Activitats programades			77	92	90	92	101	86	83	73
Hores programades			2.511	3.296	3.066	3.766	3.205	2.232	2.748	2.201
Activitat fetes	117	120	69	80	84	76	87	74	62	64
Activitats executades/programades			90%	87%	93%	83%	86%	86%	75%	88%
Hores fetes	3.298	3.189,5	2.429	3.008	2.912	3.653	2.876	1.790	2.307	2.007
Hores executades/programades			97%	91%	95%	97%	90%	80%	84%	91%
Alumnes	1.533	1.559	905	1.162	1.246	1.110	1.288	1.578	917	1.084

Les dades d'activitats formatives se situen en la franja més alta dels darrers 10 anys.

S'han deixat de comptabilitzar les dades corresponents a la programació formativa per centrar-se només en les dades d'activitat executada. Actualment les accions formatives vinculades a subvencions són majoritàries, a diferència de fa cinc o sis anys en que els cursos d'oferta pròpia copaven la pràctica totalitat de l'oferta formativa del CAE. Això fa que actualment es dediqui força esforços a evitar la suspensió de cursos, ja que suposaria una revocació parcial de la subvenció vinculada.

• **Nombre de projectes i serveis**

No es disposa de dades estructurades d'anys anteriors per poder fer la comparació.

• Nombre d'usos del Banc de Recursos

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Usos interns	356	169	238	604	353	334	338	273	133	227
Usos externs	460	196	49	483	472	467	262	234	196	231
Usos totals	816	365	287	1087	825	801	600	507	329	458

El 2022 ha estat un any de normalitat i es recuperen les dades d'usos externs dels anys immediatament anteriors a la pandèmia.

2. NIVELLS DE SATISFACCIÓ

Veure apartat satisfacció client

No conformitats, reclamacions i accions correctives

Les No Conformitats i incidències detectades durant l'any es detallen en els quadres adjunts.

Àrea	FRM	DIR	GDQ	BDR	ADM	Equips	SRV	PRJ	Altres	Total
No Conformitats	2	0	3	0	0	1	2	0	0	8

Estat 31/12	Tancades	Obertes
Nombre	6	2
%	75%	25%

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre NC	8	16	3	24	32	16	33	26	36	20
% Tancades dins l'any	75%	56%	67%	58%	78%	88%	82%	84%	83%	70%

De dues de les problemàtiques rebudes a través del canal ètic se n'ha obert una acció correctiva.

Propostes de millora

Durant l'any s'han presentat les idees que es detallen en els quadres adjunts.

Àrea	FRM	DIR	GDQ	BDR	ADM	Equips	SRV	PRJ	Altres	Total
Idees de Millora	3	1	0	1	1	1	5	0	1	13

Estat 31/12	Tancades	Obertes
Nombre	4	9
%	33%	67%

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre IM	13	15	2	20	11	8	9	9	10	12
% Tancades dins l'any	33%	44%	50%	55%	73%	88%	67%	33%	90%	17%

S'han obtinguts xifres similars al darrer any i als anys d'abans de la pandèmia per que fa a IM documentades.

Auditories internes

L'auditoria interna es va fer entre el 14 i 18 de novembre de 2022, d'acord amb la norma ISO 9001:2015. L'equip auditor el van formar Nasi Muncunill i Rosa Porquet que varen auditar les diferents àrees d'activitat de CAE i Xarranca. Durant l'auditoria es van detectar:

No conformitats	3
Comentaris i oportunitats de millora	2

Les NC i IM detectades s'han documentat a través del format de millora.

Auditories externes

En data 19/12/2022 es fa fer auditoria de seguiment. Va anar a càrrec de l'auditor Josep M^a Dexeus, de l'entitat certificadora TÜV Rehinland. L'auditoria es va fer d'acord amb la versió 2015 de la norma i va abastar totes les àrees d'activitat de CAE i Xarranca.

Durant l'auditoria es van detectar:

No conformitats	0
Punts forts	2
Comentaris	3
Avisos / Incidències	0

- A la reunió de l'equip motor del 10 de gener es van acordar les dates de les auditories 2023 per evitar les dificultats de calendari de final d'any.
- A la reunió de l'equip tècnic del 11 de gener es va comunicar la superació de l'auditoria sense cap no conformitat i les dates previstes per les auditories del 2023.

Proveïdors

Durant l'any hi va haver una única incidència amb el proveïdor Ofigreen que va ser resolta correctament. A excepció dels proveïdors de telefonia i informàtica, es considera que la resta de proveïdors tenen un impacte poc rellevant en la prestació dels serveis del CAE.

En relació als proveïdors de formació (formadors i formadores) es constata:

- Històricament s'ha considerat als formadors i formadores com a proveïdors de formació. Aquesta consideració venia propiciada per les dues fórmules contractuals utilitzades principalment: el contracte de serveis professionals o un encàrrec a un professional extern autònom. Als darrers anys s'ha eliminat la fórmula del contracte de serveis i la relació amb els formadors/es es fa, principalment, a través d'un contracte laboral. Tot i així, atesa la singularitat de la seva tasca i la importància que aquests tenen en la prestació del servei, s'ha cregut interessant mantenir el mateix sistema d'avaluació que es venia fent, a través de valoracions vinculades a cadascuna de les activitats formatives en que han participat. Per aquest motiu s'apliquen els mateixos sistemes d'avaluació als formadors contractats laboralment, tot i tenir la consideració de personal intern, i als proveïdors externs de formació (autònoms).
- Des del 2018 s'utilitza una escala de valoració que va del 0 al 5, substituint l'existent fins a aquell any que anava de l'1 al 10. Això fa difícil poder establir comparacions directes entre les dues escales. Comptant el 2022 ja es disposa de dades de 4 anys amb la nova escala i, per aquest motiu, s'han eliminat les referències a anys anteriors al 2018.
- Els formadors i formadores són avaluats doblement:
 - Per part dels alumnes participants al curs, a través del mateix formulari de valoració (FR-FRM-14)
 - Des del 2019 per part de la responsable de formació, que avalua, d'una banda, la seva intervenció docent i, per altra banda, el compliment dels aspectes formals (documentació, tasques a complir...).

Les valoracions es detallen en el següent quadre:

Valoracions	2022	2021	2020	2019	2018
Valoracions que fan els i les alumnes		4,4	4,5	4,5	4,5
Valoració que fa la coordinadora de formació		4,9	4,9	4,7	



Durant el 2022 no s'ha trobat una fórmula al Social Sic que permeti recollir i unificar aquestes dades per poder-les treballar conjuntament. S'està treballant per poder fer les modificacions oportunes per poder recollir aquestes dades. Tot i així, totes les valoracions inferiors a 3 detectades en el buidatge de les valoracions, es treballen de manera individual des de l'equip de formació.

Pla de formació interna

Any	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Total participacions	54	95	54	93	51	55	90	50	66	49
Total hores formatives fetes	196,5	730,25	296,75	598	605	602,75	547	766	623	679
Satisfacció r/ acció formativa	4,5									
Valoració utilitat	4.2									
Valoració eficàcia	95%	57%								

Es detecta força variabilitat pel que fa a les dades de formació interna realitzada. Pot ser degut a les variacions pel que va a la intensitat de participació en accions formatives o perquè aquesta no es registra totalment, malgrat que mensualment es recorda. Hi ha una satisfacció alta envers les accions formatives realitzades i, majoritàriament, es creu que aquesta serà útil en la tasca al CAE i Xarranca.

Des del 2021 s'ha buscat la implicació de les persones de l'equip tècnic en la valoració de l'eficàcia de les formacions. Amb posterioritat a la realització de l'acció formativa, i durant els mesos de juliol i gener de l'any posterior, cada persona valora, acció formativa per acció formativa, si l'hi ha resultat eficaç en la seva feina a l'entitat. A la data de tancament de la revisió del sistema, el 95 % de les formacions valorades s'han considerat eficaces, molt per sobre del 57% de l'any passat.

Política de Qualitat

L'actual política de qualitat del CAE i La Xarranca es va aprovar al novembre de 2019 i incorpora, d'una banda, els nous valors organitzatius de les dues entitats i, per altra banda, una visió més global i conjunta de l'activitat del CAE i La Xarranca amb el focus posat en aquesta ampliació de l'abast de la certificació.

L'elaboració del nou mapa estratègic 2021 i l'establiment de nous eixos i línies estratègiques, la previsió de redefinir, al 2023, els valors de l'entitat, segurament comportarà la necessitat de revisar i renovar aquest document. S'ha incorporat com a objectiu 2023.

Adequació dels recursos existents

Entre els anys 2021 i 2022 s'ha fet un esforç molt important per aconseguir un dimensionat correcte de l'equip tècnic. Les principals dificultats, però, s'han concentrat en les baixes i les marxades de persones de l'equip tècnic, que han generat reestructuracions i repartiments de feines i, en el cas de les marxades, processos de recerca de nou personal. En general, però, hi ha una percepció generalitzada que el dimensionat és correcte.

S'han dut a terme les següents accions:

- S'ha ampliat l'equip tècnic amb la incorporació de noves persones i amb la contractació o ampliació de jornada puntual d'algunes persones en pics de feina.
- S'han substituït les persones de l'equip tècnic que estan de baixa.
- S'ha renovat el servidor informàtic amb un nou equip amb més capacitat i velocitat
- S'ha iniciat un treball per diferenciar dades i veu de la xarxa interna, amb l'objectiu d'incrementar la seguretat de les dades i de les connexions externes.
- S'ha continuat treballant en la recerca de nous espais on poder ubicar les instal·lacions del CAE que garanteixin un correcte i suficient dimensionat i el compliment de condicions d'accessibilitat, amb una nova proposta d'espai.
- S'ha treballat en la implantació del nou programa de gestió amb l'objectiu d'unificar i simplificar els diferents processos administratius. S'han creat un subprograma específic per a l'entrada massiva de dades a les accions formatives

Eficàcia de les accions preses per abordar els riscos i les oportunitats

 	DIRECCIÓ	Cod.:FR-DIR-05
	Informe revisió del sistema	Rev: 02-NOV-16
		Pàg.: 8 de 8

- De manera periòdica es revisa el document d'anàlisi de riscos. La darrera revisió es va fer en data 10/2022. Les mesures preses demostren ser efectives

Canvis que poden afectar al sistema de Qualitat

- La utilització del nou programa de gestió s'ha de veure reflectida en els diferents procediments i processos de l'entitat. Un cop consolidada aquesta eina caldrà fer aquesta feina de revisió dels diferents procediments.
- S'està treballant en un nou emplaçament per al CAE. Caldrà tenir en compte si aquest canvi genera noves oportunitats o necessitats: organitzatives, relacionals...
- S'han iniciat els treballs per crear un nou web. És una oportunitat per introduir elements de millora comunicativa i per agilitzar/simplificar/optimitzar algun procediment (inscripcions? Borsa de treball? ...)

Resultats i recomanacions de millora (Propostes de millora, canvis necessàries i necessitats de millora):

Es destaquen els següents aspectes de l'any 2022.

- L'activitat de l'entitat es continua recuperant després de la pandèmia. Les xifres de negoci del 2022 han estat un 10% superiors a les 2021, però encara no han assolit els nivells dels anys previs a la pandèmia.
- Es mantenen en una forquilla alta-molt alta els nivells de satisfacció dels diferents agents implicats en les activitats i serveis de l'entitat (alumnes, formadors/es, entitats client, administracions...).
- La gestió que es fa de la qualitat en el dia a dia és correcta. La superació de l'auditoria de renovació al 2021 i de la primera auditoria de seguiment del 2022 sense cap no conformitat demostren que el sistema està plenament integrat en el dia a dia de l'entitat. Es detecta, però, dificultats per abordar els elements generals derivats de la planificació i del seguiment de la qualitat (control d'indicadors, revisió dels documents, millora general del sistema...)

De cara al 2023 s'estableixen les següents necessitats i recomanacions de millora:

- Reformular la política de qualitat i altres documents estratègics a partir de la nova visió estratègica adquirida durant l'elaboració del mapa estratègic 2021, de la revisió dels valors, etc...
- Millorar la implantació i adequació del nou programa de gestió i reformular els processos i procediments amb els canvis que es deriven de les utilitats del programa de gestió.
- Redefinir els espais de treball i l'encaix de la gestió global de qualitat amb l'actual estructura tècnica de l'entitat (comitè de qualitat? Equip motor? Equip tècnic?...) de manera que hi pugui haver una visió més global del sistema i un treball més curós en aquells aspectes que van més enllà del compliment dels procediments.