

4.1 Formalització de processos	
Descripció	Es pretén determinar si les activitats i els serveis que ofereixen els ENP es regeixen per processos formalitzats.
Tipus	Processos.
Sistema de càlcul	S'estableix una escala ordinal de cinc graus: màxima, alta, mitja, baixa i nul·la.
Font de les dades	Òrgan gestor de l'ENP.
Protocol de presa de mesures	<p>A partir de les dades d'una matriu específica, que s'adjunta, es considerarà que la formalització de processos és:</p> <ul style="list-style-type: none"> - màxima quan tots els processos estiguin formalitzats per escrit, auditats i revisats, i n'hi hagin dels grups E, F i S, - alta, quan la majoria de processos estiguin formalitzats, auditats i revisats, i n'hi hagi dels tres grups, - mitja, quan la majoria de processos estiguin formalitzats per escrit, i alguns auditats o revisats, encara que manquin processos d'un determinat grup, - baixa, quan algun procés estigui formalitzat per escrit, i - nul·la, quan no hi hagi cap procés formalitzat per escrit, ni auditat, ni revisat. <p>La matriu específica s'emplenarà amb les dades obtingudes en entrevistes amb responsables de la gestió de l'ENP. Aquesta matriu, consta d'una llista de les possibles actuacions a realitzar en l'ENP i de quatre columnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la primera columna valora si aquestes actuacions es realitzen o no a l'ENP auditat, - la segona columna valora si s'ha formalitzat per escrit el procés a seguir en la realització de cada una d'aquestes actuacions —aquest procés per escrit ocuparia un o dos fulls en forma de diagrama, mentre que en forma de procediment no superaria habitualment els 10 fulls—, - la tercera columna valora si el procés té algun mecanisme auditor, que hagi registrat per escrit el grau de compliment de l'actuació, l'adequació a la realitat, o les incidències sorgides. - la quarta columna valora si s'apliquen o estableixen mecanismes correctors de les disfuncions, incidències o no conformitats generades. <p>En molts ENP no es donen tots els grups d'actuacions de la matriu. Cal diferenciar aquells casos on això sigui degut a que no s'ha desenvolupat prou la gestió, d'aquells altres casos on les actuacions inexistents siguin incompatibles amb la categoria de l'ENP.</p>
Tendència desitjada	Que augmenti el nombre d'activitats i serveis existents que es regeixen per processos formalitzats, que siguin auditats i revisats anualment.