

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

EXPEDIENT: núm. 302/2023

TÍTOL: Contracte de serveis per a la realització de cursos de formació dins del Pla de Capacitació del “Programa Integral de Cualificación y Empleo” (PICE). Anualitat 2023 (3a convocatòria, setembre 2023). Cofinançat pel Fons Social Europeu dins del marc del Programa FSE+ de Empleo Juvenil 2021-2027.

1.- Marc global del programa

La reducció de l'atur juvenil constitueix un dels reptes més importants en l'actualitat. En aquest context, les Cambres, corporacions de dret públic que representen els interessos generals de tots els sectors empresarials, van plantejar l'anomenat Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE). Es tracta d'una sèrie de mesures per a tot el col·lectiu de joves destinataris/ries del Programa de Empleo Juvenil i de la Garantia Juvenil a Espanya que treballen tant la millora de l'educació i la formació, com el foment de la contractació i l'autoocupació, cofinançades pel Fons Social Europeu i per la xarxa de Cambres de Comerç.

La Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona (d'ara endavant, “la Cambra”) ha participat des de l'any 2015 en el desenvolupament del programa PICE mitjançant convenis de col·laboració amb la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (d'ara endavant “la Cámara de España”), amb cofinançament del Fons Social Europeu.

La Cámara de España ha estat designada com a Organisme Intermedi del Programa FSE+ de Empleo Juvenil per al període 2021-2027. Dins del marc de l'Objectiu Específic ESO 4.1 de l'esmentat Programa, està prevista l'execució del Pla de Capacitació del programa PICE.

L'objectiu general del Pla de Capacitació és oferir una acció directa a joves beneficiaris/es del Sistema Nacional de Garantia Juvenil (SNGJ), adaptada a les seves capacitats, per a que obtinguin la formació i/o qualificació necessària que millor s'adapti als requisits de les empreses, de tal forma que els/les condueixi a la inserció laboral. Tot això, amb la implicació del sector empresarial, mitjançant un estudi de necessitats que ens permeti

l'adaptació del programa a les necessitats reals del teixit productiu, i el seu compromís, tant en la formació com possibilitant la inserció laboral dels/de les joves.

El present Plec es refereix a la contractació de 7 accions formatives dins del Pla de Capacitació del Programa PICE, que s'agrupen en 4 lots en base a la temàtica/àmbit geogràfic de cadascuna d'aquestes accions.

Durant l'anualitat 2023 el programa PICE s'adapta al període de programació 2021-2027 del Fons Social Europeu (FSE+). En aquest sentit, les entitats adjudicatàries s'ajustaran a les instruccions que rebin de la Cambra a aquests efectes.

El Pla de Capacitació del PICE consta de cinc trams:

- TRAM 0: Inscripció al PICE
- TRAM 1: Orientació
- TRAM 2: Formació troncal
- TRAM 3: Formació específica
- TRAM 4: Acompanyament
- TRAM 5: Inserció laboral o creació de la pròpia empresa

Cada tram és previ i obligatori per a la realització del següent, excepte el TRAM 5, que es pot donar a partir del TRAM 1.

Durant l'anterior període de programació del PICE (2015–2022), la Cambra va desenvolupar i adaptar el disseny del programa fins a trobar la forma més adient d'oferir la formació als/a les joves i aconseguir que aquesta sigui atractiva en la seva realització, així com que assoleixi els objectius formatius establerts.

En paral·lel, la Cambra ha realitzat diversos estudis de necessitats d'inserció laboral de les empreses del territori, per adaptar les formacions a les necessitats reals del món laboral, i així garantir la sortida professional de les formacions.

Fruit d'aquests dos punts, aquest plec tècnic recull les indicacions de com s'estructura la formació del Pla de Capacitació del PICE, així com la programació de la formació a iniciar durant el segon semestre de 2023.

El Pla de Capacitació del PICE defineix dos tipus de formacions:

- TRAM 2: Formació troncal
- TRAM 3: Formació específica

Aquest plec tècnic especifica els requeriments que ha de complir una entitat que ofereixi la impartició de qualsevol de les dues formacions, dins del marc del Pla de Capacitació.

L'objectiu de la Formació específica és oferir una formació pràctica adaptada al perfil de competències i interessos dels/de les joves i a la realitat del teixit productiu, per tal de millorar l'ocupabilitat dels primers i contribuir a satisfer les necessitats del segon. En menor mesura, també es contemplen projectes que possibilitin el retorn al sistema educatiu, especialment a través de la Formació Professional de grau mitjà o superior.

De les actuacions realitzades durant el PICE 2015-2022, es va concloure que la proximitat física de la formació específica als/a les joves, el seu component diferenciador i professionalitzador, així com l'adaptació de l'oferta i continguts a les necessitats reals d'inserció laboral de les empreses de cada territori són claus per a l'èxit del programa. Aquest primer període del programa PICE va permetre de verificar que els diferents col·lectius de joves tendeixen a involucrar-se més en propostes que provenen d'entitats que coneixen la seva trajectòria i problemàtica concreta, que són un referent educatiu o formatiu en la seva ciutat o comarca i que mostren, mitjançant projectes compartits, una relació fluida amb el teixit empresarial.

Per aquest motiu, la Cambra de Barcelona busca entitats, públiques o privades que estiguin interessades en desenvolupar projectes de formació per al Pla de Capacitació.

Amb la realització de l'*Estudi de necessitats formatives i d'inserció de les empreses* es van detectar noves oportunitats de formació a diferents punts de la demarcació de la Cambra, raó per la qual s'obren ara a licitació nous lots d'accions formatives PICE.

2.- Característiques de la formació del Pla de Capacitació del PICE: composició, objectius, continguts i funcions dels formadors

A la formació del Pla de Capacitació només poden participar aquells/es joves que mantenen la seva condició de beneficiaris/es actius/ves de Garantia Juvenil, han superat amb èxit els trams previs dins del programa PICE i no han realitzat ja una formació en el marc del PICE (els/les joves només poden realitzar una acció formativa dins del programa).

La formació en competències transversals o troncal pot tenir una durada de 30, 60, 90, 120 o 150 hores i pot contenir les següents temàtiques:

- Competències digitals
- Idiomes
- Competències personals
- Habilitats socials i ocupabilitat

En el cas de les competències digitals i els idiomes, a més, existeixen graus: bàsic, mig o avançat. El nivell a impartir s'adaptarà al nivell real dels/de les joves participants, avaluat durant l'orientació mitjançant test de nivell.

El contingut per a cada matèria es definirà, per adaptar-se al col·lectiu de joves participants, segons les característiques de la formació específica posterior i/o als requeriments concrets de les empreses potencials contractadores dels/de les joves, i formarà part de la proposta tècnica.

La durada de la formació en competències serà de 30, 60, 90, 120 o 150 hores. No és possible fer formacions amb durades diferents a les enunciades (un curs de 110 hores, per exemple, no seria vàlid).

A continuació procedim a aportar informació sobre cadascuna de les matèries segons: objectiu a assolir, material i requisits indispensables dels formadors/es que imparteixin les matèries, segons està definit al *Manual de Orientaciones Básicas* del Pla de Capacitació del PICE. Aquests punts serien el mínim a complir per a la impartició de la Formació troncal.

FORMACIÓ TRONCAL O FORMACIÓ EN COMPETÈNCIES PERSONALS

Àmbits	Continguts	Perfil del formador
<u>Continguts digitals</u>	Aportar coneixements en competències digitals per afavorir la recerca de feina i la competitivitat del perfil professional.	Titulació de grau mig/superior en matèries relacionades i experiència superior a un any en formació relacionada amb la matèria a impartir.
Ocupabilitat i habilitats socials	Formació i/o ampliació de coneixements que aportin una millora en la recerca de feina.	Titulació de grau mig/superior en matèries relacionades i experiència superior a un any en formació relacionada amb la matèria a impartir.
<u>Idiomes</u>	Augmentar les possibilitats de recerca de feina mitjançant l'adquisició de competències lingüístiques en idiomes (anglès, francès o alemany).	<p>Professor/a nadiu/tiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiència mínima d'un any en formació en idiomes y complir una d'aquestes dues opcions: <ul style="list-style-type: none"> a. Titulació universitària de grau superior en l'idioma (anglès, francès o alemany). b. Titulació universitària de grau superior aplicada a l'ensenyament amb especialització i capaciació en l'idioma (anglès, francès o alemany) . <p>Professor/a no nadiu/ tiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiència mínima d'un any en formació en idiomes i acomplir les dues opcions:

		<ul style="list-style-type: none"> • Titulació universitària de grau superior d'un país de llengua oficial. • Diploma o certificat per la capacitat en l'ensenyament de l'idioma.
Altres continguts en competències personals	Innovació, creativitat, lideratge, comunicació oral i escrita, proactivitat, gestió d'equips, resolució de conflictes, i tots aquells continguts que millorin les seves competències personals. S'admetran continguts associats a les competències professionals sempre que s'inclogui un mòdul mínim vinculat a les competències personals.	Titulació acadèmica de grau mig/superior en matèries relacionades i experiència superior a 1 any en formació relacionada amb la matèria a impartir.

Aquesta formació s'ha de realitzar de forma prèvia a la formació específica. Perquè un/a jove pugui participar a la formació específica, haurà de superar prèviament la formació troncal (assistència més del 75% i prova final realitzada).

Altres característiques:

- El nombre de participants serà entre 5 i 25 alumnes.
- Els/Les joves han d'estar actius/ves com a beneficiaris/es de garantia juvenil en el moment d'iniciar l'acció i no haver realitzat abans la formació troncal.
- La modalitat d'impartició només pot ser presencial.
- El nivell de la formació en competències digitals i idiomes serà l'adequat segons el nivell inicial del/de la jove, recollit a l'orientació mitjançant prova de nivell.

La **formació específica** pot ser de cinc tipus:

- Competències bàsiques
- Certificats de professionalitat
- Formació en nínxol d'ocupació o necessitats específiques del lloc de treball

- Emprenedoria
- Mobilitat

El/la jove només realitzarà una de les accions formatives.

Encara que existeixen cinc tipus de formació específica, són objecte d'aquest plec la formació en nínxol d'ocupació, competències bàsiques i mobilitat. Els altres tipus de formació específica no es consideren estratègics en aquesta fase del PICE i no es duran a terme en aquest moment.

La durada de la formació específica pot ser de 30, 60, 90, 120 o 150 hores. No és possible fer formacions amb durades diferents a les enunciades (un curs de 110 hores, per exemple, no seria vàlid).

Els/Les joves només poden participar en una única acció de formació específica, aquella que millor s'adapti al seu objectiu professional i competències.

A continuació procedim a aportar informació sobre cadascuna de les matèries segons: objectiu a assolir i requisits indispensables dels/de les formadors/res que imparteixin les matèries, segons està definit al *Manual de Orientaciones Básicas* del PICE.

ACCIONES FORMATIVAS INCLOSES EN LA FORMACIÓN ESPECÍFICA

Àmbits	Continguts	Perfil del/de la formador/a
COMPETÈNCIES BÀSIQUES	Persegueix dotar al/a la jove dels coneixements bàsics equiparables als adquirits en finalitzar l'ensenyament obligatori, facilitant l'accés a Certificats de Professionalitat i/o reincorporació al sistema educatiu.	Titulació universitària o equivalent relacionada amb l'ensenyament de competències bàsiques i experiència d'almenys 1 any en la impartició de formació relacionada.
CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT	El/La jove realitzarà el/els mòduls formatius d'un certificat de professionalitat, seguint l'itinerari marcat en l'Informe d'Orientació Vocacional, obtenció la consegüent acreditació oficial de competències.	El/La professor/ a complirà amb l'estipulat en l'RD de referència.

<p>FORMACIÓ ESPECÍFICA PER AL LLOC DE TREBALL O NÍNXOL D'OCUPACIÓ</p>	<p>Després de l'estudi de necessitats laborals de la demarcació laboral, es planificaran accions formatives atesa la demanda empresarial.</p>	<p>A nivell formatiu, el/la professor/a ha de complir un dels dos criteris:</p> <p>a) Titulació universitària o Tècnic Superior de les famílies professionals en la matèria a impartir.</p> <p>b) Certificats de professionalitat de nivell 3 de les famílies professionals en la matèria a impartir. Experiència professional d'almenys un any en la impartició dels continguts.</p>
<p>EMPRENEDORIA</p>	<p>Acció formativa encaminada a l'obtenció de coneixements bàsics en la creació i gestió de la teva pròpia empresa.</p>	<p>Titulació acadèmica de grau mig/superior en matèries relacionades i experiència superior a 1 any en formació relacionada amb la matèria a impartir.</p>
<p>MOBILITAT</p>	<p>El/La jove obtindrà els coneixements bàsics per a poder desenvolupar-te professionalment a l'estranger.</p>	<p>Titulació acadèmica de grau mig/superior en matèries relacionades i experiència superior a 1 any en Formació relacionada amb la matèria a impartir.</p>

Altres característiques de la formació específica:

- El nombre de participants serà entre 5 i 25 alumnes.
- Els/Les joves han d'estar actius/ves com a beneficiaris/es de garantia juvenil en el moment d'iniciar l'acció, haver finalitzat la formació troncal (mínim 75% assistència) i no haver realitzat cap altra formació específica dins del PICE.
- La modalitat d'impartició només pot ser presencial.

Quan la formació sigui de Certificats de professionalitat, el contingut formatiu, objectius, requisits dels/de les formadors/res i dels espais, estaran regulats pel Reial Decret de referència.

En el cas de la formació en nínxol d'ocupació, els/les formadors/es han de complir els perfils definits al MOB, a més de proposar els objectius i continguts formatius que formaran el projecte formatiu a adjudicar.

Funcions dels/de les formadors/es

Independentment del tipus de formació a impartir, es consideraran funcions del/de la formador/a:

- Proposar l'acció formativa a portar a terme: objectius, continguts, durada, calendari, professors que impartiran les diferents matèries, materials, metodologia... així com qualsevol altra informació que es consideri interessant per a que la Cambra pugui avaluar el projecte formatiu i realitzar les modificacions necessàries per adaptar la formació als requeriments del PICE, els/les joves i les empreses potencials contractadores dels/de les joves.
- Programar i planificar l'acció formativa.
- Atendre i resoldre les dificultats i inquietuds dels/de les joves participants a la formació.
- Potenciar l'activitat de l'alumne, l'aprenentatge col·laboratiu, fomentar la comunicació i interacció entre els/les joves i la realització de treballs en grup i dinàmiques.
- Dirigir el procés d'aprenentatge dels/de les joves mitjançant materials didàctics (llibres, guies, manuals...) i principalment activitats pràctiques (simulacions, role play, jocs d'empresa, seminaris lúdics...)
- Informar als/a les joves dels objectius a assolir durant la formació, els continguts del curs i normativa de la classe.
- Fomentar la participació i dinamitzar els/les joves a les activitats realitzades, tant de forma individual com col·lectiva, mitjançant els mitjans didàctics posats a disposició, emprant les eines de comunicació establertes.
- Proporcionar retroalimentació personalitzada, tan freqüentment como sigui necessari.

- Participar en totes aquelles activitats que impliquin la coordinació amb l'equip PICE de la Cambra, responsable de l'organització, gestió i desenvolupament de les accions formatives, mitjançant el contacte directe amb la persona Cambra assignada a tal efecte.
- Realitzar el seguiment de l'acció formativa, essent la persona responsable de la complementació del comunicat d'assistència, com un dels documents justificatius necessaris i obligatoris en la realització del curs.
- Avaluar els resultats dels aprenentatges, segons els documents facilitats i els criteris d'avaluació fixats per la Cambra.
- Valorar la satisfacció del curs, mitjançant un qüestionari a omplir pels/per les joves i pel/per les formadors/es.

3.- Objecte del servei

Les accions formatives objecte d'aquesta convocatòria es desenvoluparan, **principalment, en el marc de la formació en nínxol d'ocupació**. Els projectes formatius hauran d'incorporar la modificació/adaptació de la formació troncal.

L'objectiu és realitzar els següents lots:

Lot	Territori	Títol lot	Nombre cursos	Nombre d'hores per curs	Nombre d'alumnes estimat per curs
1	Baix Llobregat	Emprenedoria tecnològica	2	120	15
2	Barcelona	Emprenedoria tecnològica	3	120	15
3	Garraf	Logística i magatzem	1	240	15
4	Demarcació Cambra	Re/start AWS	1	300	15

L'entitat licitant realitzarà la proposta de projecte formatiu dels cursos segons la definició de cada lot.

Descripció dels lots:

En tots els lots els cursos han de constar de formació troncal: 30, 60, 90, 120 o 150 hores i formació específica: 30, 60, 90, 120 o 150, fins a completar les hores del curs que componen les formacions.

Descripció Lots.

Lot 1. Baix Llobregat. Emprenedoria tecnològica

2 cursos de 120 hores

Troncal + Formació en empenedoria orientada a negocis/empreses/start ups tecnològiques. La formació ha de tractar tant aspectes propis de l'empenedoria com d'empenedoria de negocis tecnològics.

Lot 2. Barcelona. Emprenedoria tecnològica

3 cursos de 120 hores

Troncal + Formació en empenedoria orientada a negocis/empreses/start ups tecnològiques. La formació ha de tractar tant aspectes propis de l'empenedoria com d'empenedoria de negocis tecnològics.

Lot 3. Garraf. Logística i magatzem

1 curs de 240 hores

Troncal + Formació professionalitzadora en logística i magatzem. L'objectiu dels cursos és que els/les joves aprenguin a realitzar les operacions auxiliars de recepció, col·locació, manteniment i expedició de càrregues en el magatzem amb solvència, en condicions de seguretat i prevenció laboral. El curs ha de garantir una millora en l'ocupabilitat dels/de les joves participants, i estar adaptat a les necessitats reals de les empreses contractants.

Lot 4. Demarcació Cambra. Re/Start AWS

1 curs 300 hores

Troncal + Formació específica per al que els/les joves participants es preparin per la superació de l'examen del certificat oficial de Cloud Practitioner d'AWS. Els formadors requeriran complir amb tots els criteris de certificació i experiència establerts per AWS.

Per a tots els lots, els projectes formatius presentats pels/per les formadors/es hauran d'aportar **com a mínim dos dels següents punts**:

- Capacitat de captació de joves.
- Compromís d'inserció de la pròpia entitat licitant o d'alguna empresa/es interessada/des en participar activament en el PICE.
- Caràcter diferencial i alt component de millora en l'ocupabilitat dels/de les joves participants (formació en un nínxol d'ocupació contrastat d'interès per als/a les joves i empreses d'un territori, o sectorials amb gran capacitat d'inserció laboral jove).

En el cas de la formació de nínxol d'ocupació, els objectius i continguts de les formacions seran dissenyats per l'entitat licitant, vetllant sempre per l'assoliment de l'objectiu d'aquesta formació: garantir la seva connexió amb el teixit productiu i el seu caràcter professionalitzador suficient com per ajudar al/a la jove a incorporar-se al món laboral portant a terme la professió per a la qual s'ha format.

Si el projecte formatiu requereix d'aules amb unes característiques diferents a les habituals de formació de Cambra de Barcelona (cuines, sales de restaurants...), no existeix disponibilitat temporal d'aquestes o el curs s'ha de desenvolupar en una ubicació a on no disposem d'aules, l'entitat licitant serà la responsable d'aportar aquests espais.

La direcció, gestió i coordinació de la formació es durà a terme sempre des de la Cambra de Barcelona.

4.- Indicacions complementàries per a la realització del projecte de formació PICE

La Cambra podrà sol·licitar modificacions per acabar d'adaptar els projectes formatius presentats al que requereix el programa.

Si l'entitat licitant compta amb joves interessats/des en la realització de la formació, informarà a la Cambra per realitzar tots els passos previs i obligatoris per garantir que els/les joves compleixen els requisits per ser beneficiaris/es de Garantia Juvenil, assistir en

la inscripció dels/de les joves i realitzar tant l'orientació prèvia com coordinar la formació troncal que els/les joves han de superar abans de la participació a la formació específica.

Els/Les joves han de complir els requisits per ser beneficiaris/es del Sistema Nacional de Garantia Juvenil:

- *Tener nacionalidad española o ser ciudadanos de la Unión o de los Estados parte del Acuerdo Económico Europeo o Suiza que se encuentren en España en ejercicio de la libre circulación y residencia. También podrán inscribirse los extranjeros titulares de una autorización para residir en territorio español que habilite para trabajar, así como los menores no acompañados que aporten una Acreditación de los Servicios de Protección de Menores de la Comunidad Autónoma que justifique individualmente el acceso, mediante la inscripción, a actividades o programas de educación o formación que redunden en su beneficio.*
- *Estar empadronado en cualquier localidad del territorio nacional español.*
- *Tener más de 16 años y menos de 30 años.*
- *No haber trabajado en el día natural anterior a la fecha de presentación de la solicitud.*
- *No haber recibido acciones educativas en el día natural anterior a la fecha de presentación de la solicitud.*
- *No haber recibido acciones formativas en el día natural anterior a la fecha de presentación de la solicitud.*
- *Presentar una declaración escrita de tener interés en participar en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, adquiriendo un compromiso de participación activa en las actuaciones que se desarrollen en el marco de la Garantía Juvenil. En el caso de los demandantes de empleo bastará con su inscripción en los servicios públicos de empleo.*

En cas que els/les joves no estiguin inscrits/es a Garantia Juvenil, la Cambra de Barcelona assistirà en la inscripció dels/de les joves, sempre i quan els/les joves compleixin els requisits necessaris per participar al programa.

Durant la formació, i a més de la impartició d'aquesta, l'entitat licitant serà la responsable que tota la documentació oficial per a la justificació de la formació s'empleni de forma correcta tant pels/per les alumnes com pels propis/es formadors/es. També seran els responsables d'informar a la Cambra sobre qualsevol jove que deixi d'assistir dos dies, durant tot el curs, per realitzar el seguiment necessari i evitar-ne l'abandonament. Qualsevol possible incidència també serà informada de forma immediata.

A la finalització de la formació, realitzaran la prova d'avaluació final, dissenyada per l'entitat licitant, representativa i suficient dels coneixements adquirits, i garantiran que està correctament signada pels/per les joves i corregida per part dels/de les formadors/es, aportant a l'apartat observacions, qualsevol indicació important a valorar.

L'entitat licitant es compromet a completar la documentació oficial aportada per la Cambra per a la realització de la col·laboració, en termini i forma, segons les instruccions aportades per aquesta. Igualment, elaborarà un informe individualitzat de cadascun dels/de les participants en la formació tant qualitatiu com quantitatiu que ens permeti conèixer la seva ocupabilitat real actual, un cop finalitzada aquesta formació.

L'entitat licitant vetllarà per la qualitat del curs que es valorarà per tres índex: les puntuacions dels qüestionaris de satisfacció dels/de les alumnes, l'índex de finalització de la formació per part dels/de les joves i l'índex de joves que superen la formació amb aprofitament.

Només es consideraran vàlids els/les joves que finalitzin la formació amb més del 75% d'assistència, tinguin tota la documentació oficial degudament complimentada (inscripció a la formació, llistat d'assistència, qüestionari d'avaluació signat i corregit, qüestionari de valoració), fossin beneficiaris/es actius/ves de Garantia Juvenil en el moment d'inici de les accions formatives, tinguin tots els passos previs i documentacions prèvies del PICE correctament emplenades i no hagin realitzat prèviament cap altra acció formativa en el marc del PICE. L'entitat licitant i la Cambra, establiran tots els controls necessaris per garantir que les formacions es composin només de joves elegibles en el PICE.

L'informe final de les actuacions formatives recollirà una valoració individual de cada jove, especificant el seu índex d'ocupabilitat.

5.- Continguts de memòria tècnica i criteris de selecció

La memòria tècnica ha de contenir els següents apartats, que es valoraran segons la ponderació que s'indica en l'Annex II del Plec de Clàusules Particulars.

- **Organització del servei:**
 - Planificació de tasques i metodologia proposada.

- Accions de captació de joves.
 - Projecte formatiu adaptat a la realitat del PICE de Cambra de Barcelona i tenint en compte l'especificitat del lot corresponent.
 - Formacions amb objectius i continguts adequats al PICE.
 - Recursos disponibles.
 - Informe final per a cada jove participant a la formació adaptat al PICE.
 - Adequació del perfil dels/de les formadors/res als requeriments i característiques del programa.
 - Metodologia i orientació pedagògica.
 - Justificació millora ocupabilitat i/o compromisos d'inserció laboral.
- **Definició del seguiment i controls de qualitat de la col·laboració per garantir-ne l'èxit i la qualitat.**
 - Accions preventives.
 - Accions de seguiment.
 - Accions correctores.