

PIANO REGIONALE PER LA FORMAZIONE CIVICO LINGUISTICA DEI CITTADINI DI PAESI TERZI



PROGETTO PETRARCA(6)

PIANO REGIONALE PER LA FORMAZIONE
CIVICO LINGUISTICA DEI CITTADINI
DI PAESI TERZI

**PROG 2477 - CUP J64E18000250007
2018/2021**

Modalità operative Regione Piemonte emergenza COVID - 19

In allegato

- Linee guida per la progettazione dei Piani regionali per la formazione civico linguistica dei cittadini di Paesi terzi 2018 2021 finanziati a valere sul FAMI
- Modalità Operative Regione Piemonte
- Modelli dei registri in formato PDF editabili

Maggio 2020

Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. OBIETTIVI E AZIONI	4
3. GRUPPO DI COORDINAMENTO	4
4. I NODI DI RETE TERRITORIALE	5
5. INCONTRI BILATERALI tra CPIA ed Enti Privati.....	5
6. AZIONI FORMATIVE	5
6.1 - TIPOLOGIA CORSI ATTIVABILI E MODALITA' DI EROGAZIONE	5
6.2 - DESTINATARI DEI CORSI.....	6
6.3 - DOCUMENTAZIONE DEI CORSI.....	6
7 - SERVIZI COMPLEMENTARI.....	8
7.1 - TIPOLOGIA DI SERVIZI ATTIVABILI E MODALITA' DI EROGAZIONE	8
7.2 – DOCUMENTAZIONE DEI SERVIZI COMPLEMENTARI	8
8. MODALITA' DI RI-ATTIVAZIONE DELL'ATTIVITA' DIDATTICA E DEI SERVIZI COMPLEMENTARI.....	10
9 - MONITORAGGIO	15

1. PREMESSA

L'interruzione delle attività didattiche e dei servizi complementari, nell'ambito dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del virus COVID 19, si è verificata in un momento già di per sé critico per quanto riguarda l'attuazione del progetto Petrarca 6. Il Progetto ha atteso diverse settimane prima di avere l'autorizzazione da parte dell'Autorità Responsabile (Ministero dell'Interno) circa la possibilità di erogare le azioni previste dal Progetto in modalità a distanza.

Regione Piemonte, coadiuvata da Ires ha, in seguito alla comunicazione in cui veniva autorizzata l'attuazione dei Piani Regionali per la Formazione Civico Linguistica a distanza, elaborato le seguenti Modalità Operative, che sono state successivamente avallate dall'autorità Responsabile. L'elaborazione del presente documento si fonda sulle considerazioni intercorse con il partenariato di Progetto durante il periodo di sospensione delle attività.

Qualora si presentassero situazioni particolari qui non ricomprese, invitiamo i partner a contattare Regione e Ires Piemonte, con l'obiettivo di co-costruire ulteriori strategie di gestione.

Si sottolinea che il presente documento deve essere letto a integrazione di quanto già previsto dalla documentazione di Progetto qui elencata:

- Documento di progetto
- ["Accordo di Integrazione" D.P.R. n. 179 del 14/09/2011](#) con cui è stato approvato il "Regolamento concernente la disciplina dell'accordo di integrazione tra lo straniero e lo Stato, a norma dell'art. 4 bis, comma 2, del Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286"¹
- [Avviso pubblico](#) per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – OS2 Integrazione/Migrazione legale - ON2 Integrazione - Piani regionali per la formazione civico linguistica dei cittadini di Paesi terzi 2018 - 2021²
- [Linee guida](#) per la progettazione dei Piani regionali per la formazione civico linguistica dei cittadini di Paesi terzi (A);³
- [Linee guida](#) per la progettazione dei percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca 31 gennaio 2012⁴
- [Linee guida](#) per la progettazione della sessione di formazione civica e di informazione⁵
- Convenzione di sovvenzione

¹ <http://www.libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/accordo-dintegrazione>

² www.interno.gov.it/sites/default/files/fami_avviso_piani_regionali_2018-2021.pdf

³ http://www.interno.gov.it/sites/default/files/01_linee_guida_a_piani_regionali_2018-2021_rev.25.05.2018.pdf

⁴ http://www.libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/sites/default/files/allegati/linee_guida_per_la_progettazione_dei_percorsi_di_alfabetizzazione_xbx.pdf

⁵ http://www.educational.rai.it/materiali/pdf_articoli/22221.pdf

- [Manuale spese ammissibili](#) (aggiornato giugno 2017)⁶, [Vademecum Fami7](#) e relativi allegati
- Sillabi di riferimento per i livelli di competenza in italiano L2: livelli [A18-A29-B110-B211](#)
- [Vademecum MIUR](#)¹² indicazioni tecnico operative per la definizione dei contenuti delle prove che compongono il test, criteri di assegnazione del punteggio e durata del test.

2. OBIETTIVI E AZIONI

Obiettivo generale: Realizzare un piano regionale per la formazione civico linguistica dei cittadini di Paesi Terzi. DATA DI AVVIO: **14/03/2019**; DATA DI FINE: **31 DICEMBRE 2021** (termine ultimo per l'ammissibilità delle spese).

Al momento non ci sono indicazioni ministeriali circa la possibilità di proroga del progetto e pertanto la data ultima per la realizzazione delle azioni previste rimane invariata.

INDICATORI: a che punto siamo?

Gli indicatori di seguito riportati si riferiscono alla realizzazione dell'intero Progetto sul triennio 2018 – 2021 in Regione Piemonte.

Indicatore di realizzazione	Obiettivo 31.12.2021	AI 15.04.2020
Corsi di formazione erogati	300	31
Cittadini di Paesi Terzi che beneficiano della formazione	5300	428
Cittadini di paesi terzi titolari di protezione internazionale/umanitaria che beneficiano della formazione	1150	76
Cittadini che beneficiano dei servizi complementari	3050	216

Sebbene si possa segnalare che i dati qui riportati non siano realistici, in quanto derivanti dall'aggiornamento della piattaforma online messa a disposizione dei partner che, anche a causa della sospensione delle attività in presenza, non è stata debitamente aggiornata; a fronte dei dati qui riportati emerge una seria difficoltà riscontrata da parte del partenariato nella realizzazione delle attività previste.

3. GRUPPO DI COORDINAMENTO

Il *gruppo di coordinamento (GdC)* è composto da tutti i partner del progetto ed è coordinato dalla Regione Piemonte in qualità di capofila. Si incontra per la programmazione e il coordinamento generale delle attività progettuali.

Il gruppo di coordinamento resta invariato sebbene gli incontri di coordinamento avverranno online.

A riprova della effettiva realizzazione degli incontri saranno conservati gli screenshot degli

⁶ https://documentale.dlci.interno.it/fami/Manuale%20Spese%20Ammissibili_Italiano_FAMI_v_def_Giugno_2017.pdf

⁷ https://documentale.dlci.interno.it/fami/Vademecum_Atтуazione_Febbraio_2018.pdf

⁸ <https://www.unistrapp.it/sites/default/files/docs/certificazioni/sillabo-4-enti-A1.pdf>

⁹ <https://www.unistrapp.it/sites/default/files/docs/certificazioni/sillabo-4-enti-A2.pdf>

¹⁰ <https://www.unistrapp.it/sites/default/files/docs/certificazioni/sillabo-4-enti-B1.pdf>

¹¹ <https://www.unistrapp.it/sites/default/files/docs/certificazioni/sillabo-4-enti-B2.pdf>

¹² <http://istruzione.umbria.it/news2011/prefettura/vademecum.pdf>

stessi in sostituzione del foglio firme.

4. I NODI DI RETE TERRITORIALE

Alla data odierna gli incontri di rete territoriale sono sospesi. Regione Piemonte, coadiuvata da Ires Piemonte, valuterà in un secondo momento, e a seguito di un confronto con i CPIA, gli animatori e le animatrici di rete -laddove possibile- oppure con i partner privati, quali azioni sia utile intraprendere nell'ambito dell'implementazione dell'animazione territoriale del Progetto.

5. INCONTRI BILATERALI tra CPIA ed Enti Privati

Laddove se ne ravveda la necessità è possibile organizzare incontri bilaterali e/o ristretti tra Cpia, Enti privati online. La presenza di Ires Piemonte non è da considerarsi obbligatoria a tutte le riunioni di confronto tra i CPIA e gli enti privati, ma è necessaria durante gli incontri di programmazione dei corsi e degli eventuali servizi complementari associati.

A riprova della effettiva realizzazione degli incontri saranno conservati gli screenshot degli stessi in sostituzione del foglio firme.

Qualora si ravvisi la necessità di attivare un confronto di natura *politico-istituzionale* è necessario un confronto preventivo con l'ente capofila Regione Piemonte (immigrazione@regione.piemonte.it).

6. AZIONI FORMATIVE

6.1 - TIPOLOGIA CORSI ATTIVABILI E MODALITA' DI EROGAZIONE

Per l'attivazione delle azioni formative a distanza, in aggiunta a quanto previsto dalle Linee Guida per l'attuazione dei Piani Regionali per la Formazione Civico Linguistica, è necessario tenere in conto delle seguenti indicazioni ministeriali:

“I servizi formativi potranno essere erogati in modalità *online*, nel rispetto dei seguenti principi di base:

- la formazione deve svolgersi in modalità sincrona (eventuali modalità differenti saranno oggetto di valutazione specifica);
- deve essere garantito il rilevamento delle presenze da parte dei discenti attraverso il rilascio di specifici output in grado di tracciare in maniera univoca la presenza dei discenti e dei docenti
- deve essere possibile l'interazione tra i discenti;
- deve essere predisposto un test di fine corso.

Al fine di documentare le attività FAD svolte, dovranno essere prodotti dei documenti in grado di tracciare in maniera univoca la presenza dei discenti, dei docenti e, ove possibile, dei tutor (in alternativa ai registri cartacei vidimati) oltre a quanto specificatamente già previsto dal Vademecum per i soggetti Beneficiari.

Ribadendo che devono essere in ogni caso rispettate le regole di ammissibilità delle spese e rendicontazione previste dalla base

giuridica FAMI e dal relativo Manuale si confida nella piena collaborazione di tutte le parti coinvolte”.

Le azioni formative saranno erogate attraverso strumenti quali, ad esempio, le piattaforme di e-learning, la videoconferenza, la video-call, le classi virtuali, che garantiscano un'interazione sincrona a distanza tra docente, tutor e destinatari. Per documentare le attività svolte, dovranno essere prodotti dei documenti in grado di tracciare in maniera univoca la presenza dei discenti e dei docenti.

Al fine di mettere tutti i partner nelle condizioni di potere operare in massima sicurezza in termini di validità delle misure da adottare per garantire tracciabilità ed evidenza delle azioni svolte nell'ambito del progetto Petrarca 6, si definisce che in fase di rendicontazione e monitoraggio saranno richiesti i seguenti documenti:

- **report con il tracciato delle presenze (login/logout dei partecipanti; etc) generato dai programmi di video chiamata utilizzabili (Zoom, Teams, Hangouts, Skype, Facetime etc);**
- **Registro PDF editabile riportante le informazioni relative alle singole lezioni delle azioni formative comprendente la dichiarazione del docente del corso ai sensi del DPR 445/2000**

Laddove non sia possibile l'estrapolazione del report con il tracciato delle presenze dalla piattaforma online è altresì possibile utilizzare registri editabili, purché accompagnati da apposita dichiarazione del docente ai sensi del DPR 445/2000, che ne avvalorino il contenuto.

Si invita comunque a prediligere il ricorso a strumenti di reportistica delle presenze generati dalle piattaforme informatiche.

Qualora l'attività a distanza venisse erogata in prosecuzione dell'attività erogata precedentemente alla sospensione Covid19 sarà necessario presentare in sede di monitoraggio/rendiconto la scansione in un unico file del registro cartaceo e del registro pdf editabile.

L'utilizzo di strumenti e di materiali didattici elettronici per l'autoformazione degli allievi potranno prevedere ore di tutoraggio a distanza.

6.2 - DESTINATARI DEI CORSI

Le indicazioni circa i destinatari dei corsi restano invariate rispetto a quanto previsto dalle linee guida ministeriali.

Si ricorda che a fronte di documentate esigenze corsuali, territoriali, temporali o dei beneficiari, il capofila può autorizzare l'avvio di corsi con un numero di beneficiari difforme; si specifica che in tal caso la richiesta di autorizzazione al capofila (Regione Piemonte) è propedeutica all'avvio del corso.

6.3 - DOCUMENTAZIONE DEI CORSI

Il File di programmazione dei corsi

Al fine di alleggerire -per quanto possibile- i processi di coordinamento in questa fase il file di programmazione dei corsi non sarà più richiesto. Sarà però compito di ciascun CPIA aggiornare tempestivamente Ires Piemonte a mezzo mail circa:

- l'avvio o la prosecuzione di corsi a distanza
- la chiusura dei corsi in fase di erogazione
- l'annullamento dei corsi in fase di programmazione

Così come previsto dagli schemi delle pagine 12,13,14 delle presenti Modalità Operative.

Le mail di aggiornamento dovranno contenere le seguenti informazioni:

- Codice corso
- Livello
- Numero destinatari coinvolti
- Data avvio
- Data termine
- Servizio complementare associato (laddove previsto)

Tutte le mail inerenti a corsi che prevedano un servizio complementare dovranno avere in copia visibile l'indirizzo mail di riferimento dell'ente capofila.

Il registro del corso

Il registro dei corsi cartaceo e firmato in originale dal personale coinvolto e dai destinatari delle azioni viene sostituito dal registro pdf editabile, contenente la dichiarazione del docente ai sensi del DPR 445/2000 messo a disposizione da Ires Piemonte. Il registro completato sarà convertito in formato "pdf" non modificabile.

Qualora l'attività a distanza venisse erogata in prosecuzione dell'attività formativa erogata precedentemente alla sospensione Covid19 sarà necessario presentare in sede di monitoraggio/rendiconto la scansione in un unico file del registro cartaceo e del registro pdf editabile.

Il codice corso

Restano invariate le indicazioni fornite dalle Modalità operative Regione Piemonte.

Impossibilità di erogazione del corso in capo al CPIA

Nei casi in cui il CPIA si ritrovasse nella condizione di essere impossibilitato ad erogare una o più azioni formative a fronte di un'esigenza emersa, è necessario che il referente operativo del CPIA, ovvero il Dirigente Scolastico, comunichi all'ente capofila a mezzo mail (immigrazione@regione.piemonte.it) detta impossibilità,

richiedendo il nulla osta all'erogazione di una o più attività formative in capo all'ente privato.

A seguito dell'autorizzazione da parte di Regione Piemonte sarà possibile l'erogazione del corso in capo all'ente privato individuato dal capofila di Ats.

Gestione dei corsi in capo all'ente privato

Qualora in casi eccezionali Regione Piemonte autorizzi l'erogazione dei corsi in capo all'ente privato si seguiranno le modalità di erogazione previste per i CPIA e descritte nel presente documento.

7 - SERVIZI COMPLEMENTARI

7.1 - TIPOLOGIA DI SERVIZI ATTIVABILI E MODALITA' DI EROGAZIONE

I servizi complementari dovranno necessariamente essere immaginati diversamente rispetto a quanto svolto nel corso della prima annualità di progetto: fino a nuove disposizioni non sarà più possibile prevedere servizi complementari che per loro natura devono essere svolti in presenza.

Tenendo conto della necessità di mantenere la tracciabilità delle azioni e la sincronia delle stesse, si prevede la possibilità di attivare i seguenti servizi complementari:

- Tutoraggio: attivabile secondo quanto previsto dalle Linee guida e successive indicazioni ministeriali
- Mediazione linguistico culturale: da erogarsi in modalità sincrona durante l'erogazione delle attività formative
- Supporto all'apprendimento: da erogarsi secondo le indicazioni ministeriali circa la tracciabilità, l'interazione e sincronia. Non si prevede per questo tipo di azione la predisposizione di un test finale.

Laddove si intenda erogare un servizio complementare non ricompreso in queste categorie è necessario confrontarsi preliminarmente con Regione e Ires Piemonte.

Queste azioni saranno erogate in modalità a distanza singolarmente o di gruppo, attraverso strumenti quali, ad esempio, le piattaforme di e-learning, la videoconferenza, la video-call, le classi virtuali, gruppi Whatsapp.

7.2 – DOCUMENTAZIONE DEI SERVIZI COMPLEMENTARI

Scheda di richiesta del servizio complementare (da compilarsi a cura del CPIA)

La scheda di richiesta del servizio complementare rappresenta uno strumento di comunicazione tra i partner di progetto. Attraverso la scheda di richiesta del servizio, è possibile sintetizzare le informazioni di base utili all'organizzazione del

servizio complementare da parte dell'ente privato. Per facilitare le comunicazioni in questa fase di lavoro a distanza, è necessario allegare questa scheda alle comunicazioni così come previsto dagli schemi alle pagine 12,13, 14 del presente documento.

Scheda attività del servizio complementare (da compilarsi a cura dell'ente privato)

Si richiede la continuazione dell'utilizzo di questo strumento di comunicazione. Essa deve essere inviata a Ires Piemonte e al CPIA di riferimento prima dell'avvio della attività, per consentire la prosecuzione delle attività di monitoraggio sull'andamento del progetto. Si sottolinea che Ires Piemonte non è responsabile della conformità della stessa con quanto previsto dalle linee guida ministeriali e con quanto previsto dal manuale di ammissibilità delle spese.

Il registro del servizio complementare

I servizi complementari saranno erogati in modalità a distanza singolarmente o di gruppo, attraverso strumenti quali, ad esempio, le piattaforme di e-learning, la videoconferenza, la video-call, le classi virtuali, gruppi Whatsapp, la condivisione telematica di materiali e dispense in formato elettronico in modalità auto-formazione, il project-work, il rimando guidato ad appositi link di siti internet, con l'utilizzo dei social-media e nei casi dove questo non è possibile anche attraverso l'uso del telefono o strumenti simili come WhatsApp o simili sia in gruppo classe che individualmente.

Al fine di mettere tutti i partner nelle condizioni di potere operare in massima sicurezza in termini di validità delle misure da adottare per garantire tracciabilità ed evidenza delle azioni svolte nell'ambito del progetto Petrarca 6, si definisce che in fase di rendicontazione e monitoraggio saranno richiesti i seguenti documenti:

- **report con il tracciato delle presenze (login/logout dei partecipanti; etc) generato dai programmi di video chiamata utilizzabili (Zoom, Teams, Hangouts, Skype, Facetime etc);**
- **Registro PDF editabile riportante le informazioni relative alle singole attività dei servizi complementari comprendente la dichiarazione dell'operatore/trice ai sensi del DPR 445/2000**

Nel caso di attività asincrona è necessario riportare la traccia della intercorsa comunicazione tra operatore/trice e destinatario (screenshot della telefonata con visibilità della durata della stessa, screenshot del messaggio,etc).

Laddove non sia possibile l'estrapolazione del report con il tracciato delle presenze dalla piattaforma online è altresì possibile utilizzare registri editabili, purché accompagnati da apposita dichiarazione del docente ai sensi del DPR 445/2000, che ne avvalorino il contenuto.

Si invita comunque a prediligere il ricorso a strumenti di reportistica delle presenze generati dalle piattaforme informatiche.

Qualora l'attività a distanza venisse erogata in prosecuzione dell'attività erogata precedentemente alla sospensione Covid19 sarà necessario presentare in sede di monitoraggio/rendiconto la scansione in un unico file del registro cartaceo e del registro pdf editabile.

8. MODALITA' DI RI-ATTIVAZIONE DELL'ATTIVITA' DIDATTICA E DEI SERVIZI COMPLEMENTARI

Tenuto conto delle indicazioni ministeriali sono stati elaborati tre schemi che sintetizzano le possibili modalità di gestione di:

- Azioni formative e servizi complementari in fase di erogazione al 24 febbraio 2020 (c.d. sospesi)
- Azioni formative e servizi complementari in fase di programmazione ma non attivati al 24 febbraio 2020.
- Avvio attività formative e servizi complementari in partenza

NOTA BENE

Ammissibilità delle spese sostenute per i corsi e i servizi complementari attivi al 24 febbraio 2020 e sospesi durante l'emergenza sanitaria

Conseguentemente all'entrata in vigore dei DPCM inerenti alle misure restrittive messe in atto per il contenimento dell'emergenza sanitaria Covid 19 tutti i corsi che erano in quel momento in fase di erogazione sono stati sospesi.

A seguito di specifico quesito posto al Ministero dell'Interno è stato definito che:

“1. si conferma l'ammissibilità delle spese della didattica e dei servizi complementari purché tali costi si riferiscano ad attività effettivamente prestate prima e dopo l'interruzione e non

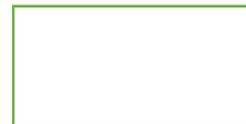
siano riferibili al periodo durante il quale vi sia stata la sospensione;

2. si conferma altresì l'ammissibilità delle spese della didattica e dei servizi complementari sostenuti prima dell'interruzione dei corsi, per i quali verrà motivata

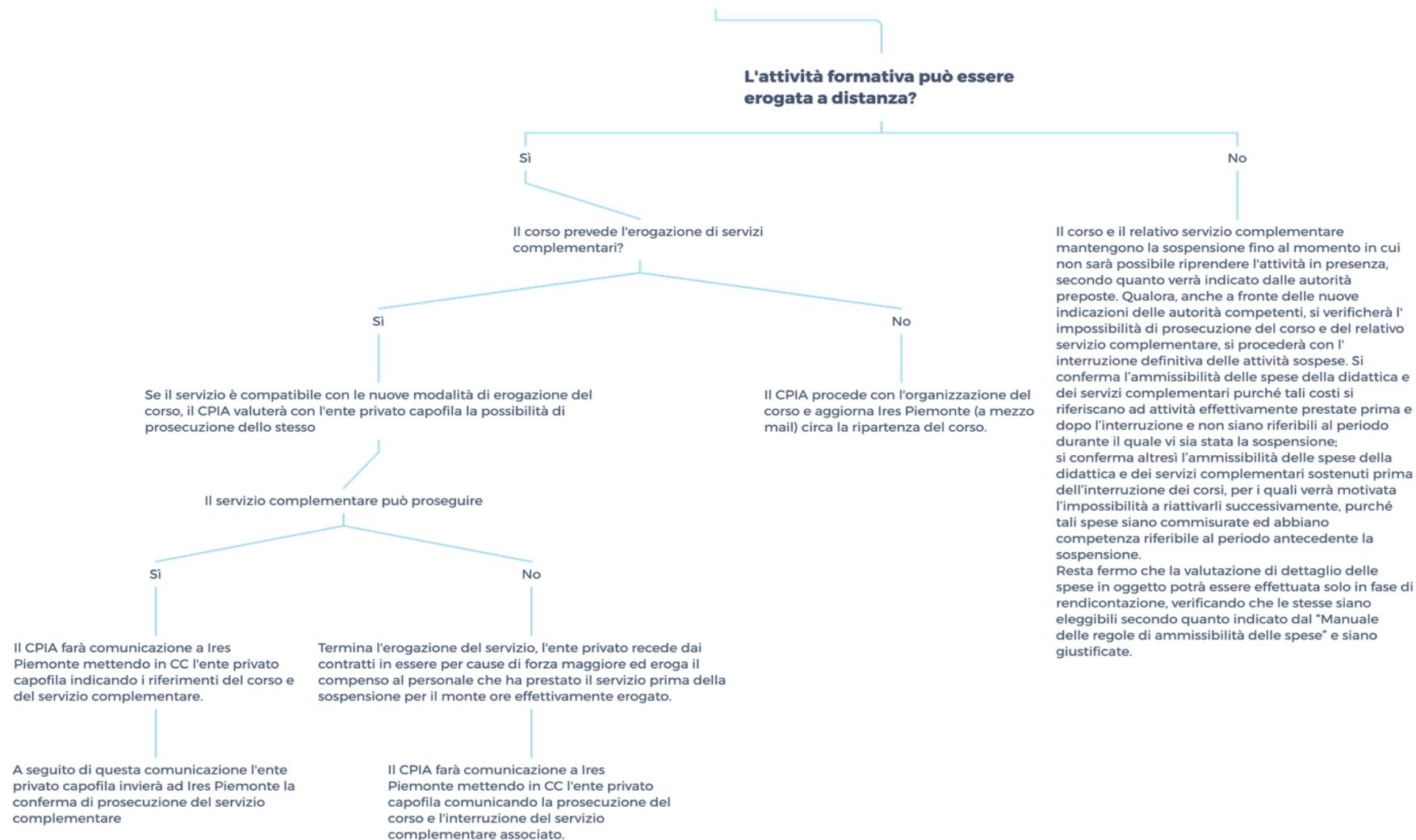
l'impossibilità a riattivarli successivamente, purché tali spese siano commisurate ed abbiano competenza riferibile al periodo antecedente la sospensione.

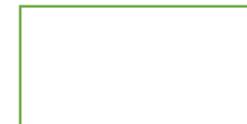
Resta fermo che la valutazione di dettaglio delle spese in oggetto potrà essere effettuata solo in fase di rendicontazione, verificando che le stesse siano eleggibili secondo quanto indicato dal “Manuale delle regole di ammissibilità delle spese” e siano giustificate (a titolo esemplificativo, saranno riconoscibili le indennità di partecipazione solo relative alle attività didattiche effettivamente frequentate e non all'intera durata del corso, etc.)”.

Si faccia pertanto riferimento ai seguenti schemi:



Corsi e servizi complementari in fase di erogazione al 24 febbraio 2020 e attualmente sospesi





Corsi e servizi complementari in fase di programmazione ma non attivati al 24 febbraio 2020

L'attività formativa può essere erogata a distanza?

Si

Il corso prevede l'erogazione di servizi complementari?

No

Il CPIA ne fa comunicazione a Ires Piemonte mettendo in cc l'ente privato capofila (qualora il corso prevedesse l'erogazione di un servizio complementare) annullando la programmazione del corso e la relativa eventuale richiesta di servizio complementare

Si

Se il servizio è compatibile con le nuove modalità di erogazione del corso il CPIA valuterà con l'ente privato capofila la possibilità di prosecuzione dello stesso

No

Il CPIA procede con l'organizzazione del corso e aggiorna Ires Piemonte (a mezzo mail) circa la ripartenza del corso.

Il servizio complementare può proseguire

Si

Il CPIA farà comunicazione a Ires Piemonte mettendo in CC l'ente privato capofila indicando i riferimenti del corso e allegando la scheda di richiesta servizio complementare

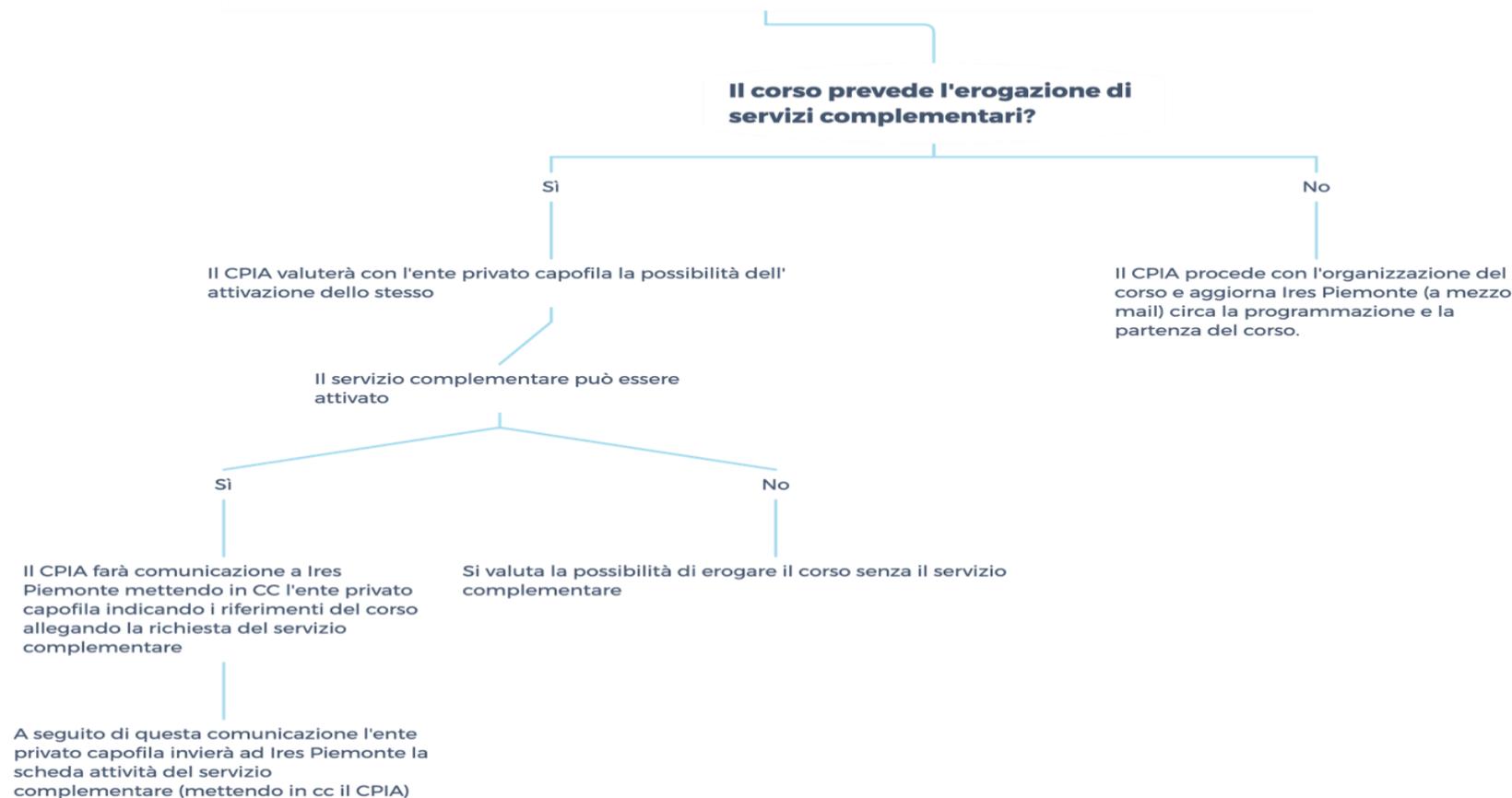
No

Si annulla l'erogazione del servizio e l'ente privato recede da eventuali contratti in essere per cause di forza maggiore.

A seguito di questa comunicazione l'ente privato capofila invierà ad Ires Piemonte la scheda attività del servizio debitamente compilata, mettendo in cc il CPIA di riferimento

Il CPIA farà comunicazione a Ires Piemonte mettendo in CC l'ente privato capofila.

Avvio di nuove attività formative e servizi complementari a distanza



8 - ANIMAZIONE TERRITORIALE

Regione Piemonte, coadiuvata da Ires Piemonte, valuterà in un secondo momento, e a seguito di un confronto con i CPIA, gli animatori e le animatrici di rete -laddove possibile- oppure con i partner privati, quali azioni sia utile intraprendere nell'ambito dell'implementazione dell'animazione territoriale del Progetto.

9 - MONITORAGGIO

Le attività di monitoraggio proseguiranno attraverso l'utilizzo della piattaforma gestionale online messa a disposizione da Ires Piemonte.

Si sottolinea che le valutazioni circa lo stato di avanzamento del budget e degli indicatori raggiunti saranno svolte esclusivamente sulla base di quanto già registrato sul gestionale stesso. Si raccomanda dunque un costante aggiornamento del gestionale online.

Si segnala che sul gestionale online sarà necessario inserire il registro pdf debitamente compilato.

Qualora l'attività a distanza venisse erogata in prosecuzione dell'attività erogata precedentemente alla sospensione Covid19 sarà necessario presentare in sede di monitoraggio/rendiconto la scansione in un unico file del registro cartaceo e del registro pdf editabile.

Le registrazioni delle video chiamate, degli screenshot (per i servizi complementari) ed altra documentazione utile a garantire tracciabilità ed evidenza delle azioni svolte dovrà essere conservata e messa a disposizione per i successivi controlli di auditing.