



**DECISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DEL CENTRO DE TRADUCCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA
POR LA QUE SE ADOPTA LA ESTRATEGIA 2024-2027 – CT/CA-029/2022ES**

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE TRADUCCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Reglamento (CE) n.º 2965/94 del Consejo, de 28 de noviembre de 1994, por el que se crea un Centro de Traducción de los Órganos de la Unión («el Centro»), cuya última modificación la constituye el Reglamento (CE) n.º 1645/2003 del Consejo, de 18 de junio de 2003,

Visto el Reglamento Financiero 22 de septiembre de 2019, aplicable al Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea (CT/CA-028/2019ES),

Visto el proyecto elaborado por la Directora,

Considerando que:

El Consejo de Administración adoptará una estrategia plurianual que permitirá al Centro elaborar los documentos de programación que contienen sus programas plurianuales y anuales.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

Artículo 1

Se aprueba el documento de programación para 2024-2027 del Centro de Traducción anexo a la presente decisión.

Hecho en Luxemburgo, el 28 de octubre de 2022

Por el Consejo de Administración,

(firmado electrónicamente)
Christos Ellinides
Presidente

Anexo: Estrategia 2024-2027



CENTRO DE TRADUCCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA

ESTRATEGIA

2024-2027

-----garantizar el multilingüismo en la era digital -----



ÍNDICE

1 /	La «razón de ser» del Centro de Traducción.....	5
	Mandato y marco reglamentario	5
	Marco institucional.....	5
	Tender puentes entre el pasado Y el futuro	6
	Misión, Visión y valores	6
	// Misión	6
	// Visión	7
	// Valores.....	7
	VISIÓN GENERAL DE los objetivos estratégicos	7
2 /	Objetivos e iniciativas estratégicas para el período 2024-2027.....	9
	Objetivo estratégico 1:	9
	// Iniciativa estratégica 1.1	9
	// Iniciativa estratégica 1.2.....	10
	Objetivo estratégico 2:	10
	// Iniciativa estratégica 2.1	10
	// Iniciativa estratégica 2.2.....	10
	Objetivo estratégico 3:	11
	// Iniciativa estratégica 3.1	11
	// Iniciativa estratégica 3.2.....	12
	INDICADORES CLAVE DEL RENDIMIENTO ESTRATÉGICO	13

PREÁMBULO

El Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea (CdT) se creó en 1994 con el fin de prestar servicios de traducción a agencias y órganos específicos de la UE. También ha celebrado acuerdos de cooperación con los servicios de traducción de las instituciones de la UE a fin de ayudarles a procesar las sobrecargas de trabajo o a gestionar proyectos específicos con los que puedan encontrarse. En el marco de su segunda misión de cooperación interinstitucional, el Centro participa regularmente en las reuniones y actividades del Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación (CITI) y de sus subredes, y gestiona la base de datos terminológica, IATE, en nombre de los socios del CITI. Mediante el cumplimiento de su mandato, a lo largo de sus más de 25 años de existencia, el Centro ha venido contribuyendo a promover el multilingüismo, uno de los valores fundamentales de la Unión Europea.

Para lograr este objetivo, el Centro ha adaptado sus servicios lingüísticos y sus métodos de trabajo a la permanente evolución de las necesidades de sus clientes y a las nuevas realidades del mercado de trabajo. En un entorno tecnológico en permanente evolución, el mundo de la traducción ha experimentado diversas transformaciones durante las últimas décadas, y en la actualidad opera en un entorno digital completamente diferente. El Centro ha demostrado su capacidad para adaptarse a las nuevas realidades externas y se ha consolidado así como un punto de referencia para la prestación de servicios lingüísticos en la UE. En su calidad de prestador de servicios lingüísticos compartidos que atiende las diversas necesidades de comunicación multilingüe de las Agencias y organismos de la UE, el Centro se compromete a invertir proactivamente en tecnologías y en métodos de trabajo, con el fin de que sus clientes lleguen a sus partes asociadas y a los ciudadanos de la UE.

La Estrategia 2024-2027 del Centro se articula sobre los logros de su exhaustivo Plan de Transformación aplicado en 2019-2020, que sentó los cimientos para las actividades futuras y a largo plazo del Centro. La nueva estrategia aspira a garantizar la continuidad de las operaciones del Centro y a seguir reforzando su posición en tanto que organización de referencia, atenta al futuro, que vela por aprovechar el potencial de las tecnologías lingüísticas y la traducción automática neuronal. También refleja la misión, la visión y los valores del Centro como proveedor de servicios multilingües en la UE. Los objetivos estratégicos y las iniciativas clave presentadas orientarán las actividades y operaciones del Centro a lo largo de los próximos años para mejorar su rendimiento operativo, fomentar su resiliencia y aumentar su impacto en el contexto más amplio del multilingüismo en la era digital.

I. Horváth

Directora

I / LA «RAZÓN DE SER» DEL CENTRO DE TRADUCCIÓN

MANDATO Y MARCO REGLAMENTARIO

El Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea se creó en Luxemburgo en noviembre de 1994 en virtud del Reglamento (CE) n.º 2965/94 del Consejo¹. De conformidad con el Reglamento de 1994 y sus modificaciones de 1995 y 2003, el Centro de Traducción prestará los servicios de traducción necesarios para el funcionamiento de las agencias y otros órganos de la UE, permitiendo al mismo tiempo el acceso a los servicios del Centro por parte de las instituciones de la UE²³ sobre la base de un acuerdo suscrito entre las partes. La razón para crear el Centro era ofrecer una solución práctica al problema de satisfacer las necesidades de traducción de una serie de agencias y organismos en diversos lugares de la Unión.

El Reglamento de base de la mayoría de las agencias y órganos de la UE establece la obligación de utilizar los servicios de traducción del Centro mediante la inclusión de una cláusula estándar a tal efecto. Aunque en principio es un proveedor de servicios de traducción, el Centro se ha convertido con el tiempo en un proveedor de servicios lingüísticos que ofrece una cartera ampliada que incluye servicios tales como la transcripción automática, la transcripción con posesición, el subtítulo, la opción «paste 'n' go», la traducción automática, la posesición básica y la consultoría lingüística.

MARCO INSTITUCIONAL

En el panorama institucional, el Centro es la agencia que presta servicios lingüísticos compartidos desde y hacia todas las lenguas oficiales de la UE y desde y hacia lenguas no pertenecientes a la UE a las demás agencias y organismos de la UE, con vistas a promover y facilitar el multilingüismo en la Unión Europea. También puede prestar servicios lingüísticos a las instituciones de la UE que disponen de sus propios servicios de traducción con el fin de absorber los excedentes de trabajo o los proyectos especiales que puedan tener.

En este sentido, el Centro es miembro de pleno derecho del *Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación* (CITI), que es el foro de cooperación entre los servicios lingüísticos de las instituciones y organismos de la UE. En el marco de este foro, el Centro coopera con los servicios lingüísticos de las instituciones de la UE en cuestiones de interés común con el fin de lograr economías de escala.

Como miembro de la Reunión Anual Internacional sobre Servicios Lingüísticos, Documentación y Publicaciones (IAMLADP), que es la mayor red de gestores de organizaciones internacionales que emplean a proveedores de servicios lingüísticos y de conferencias (traductores, intérpretes y gestores de conferencias), el Centro aspira a seguir compartiendo información y mejores prácticas sobre

¹Reglamento (CE) n.º 2965/94 del Consejo, de 28 de noviembre de 1994, por el que se crea un Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea, EUR-Lex — 01994R2965-20031001 — ES — EUR-Lex (europa.eu)

²Reglamento (CE) n.º 2610/95 del Consejo, de 30 de octubre de 1995, que modifica el Reglamento (CE) n.º 2965/94 por el que se crea un Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea, EUR-Lex — 31995R2610 — EN — EUR-Lex (europa.eu).

³Reglamento (CE) n.º 1645/2003 del Consejo, de 18 de junio de 2003, que modifica el Reglamento (CE) n.º 2965/94 por el que se crea un Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea, EUR-Lex - 32003R1645 - ES - EUR-Lex (europa.eu).

nuevos servicios lingüísticos, herramientas, métodos de trabajo y competencias que deben adquirir los profesionales lingüísticos para aprovechar los avances tecnológicos en el ámbito de la traducción.

TENDER PUENTES ENTRE EL PASADO Y EL FUTURO

En los últimos años, el Centro ha puesto en marcha un modelo de negocio basado en las tecnologías de traducción. Este proceso de transformación tenía el doble objetivo de optimizar la gama de servicios lingüísticos de valor añadido ofrecidos a los clientes y, al mismo tiempo, mejorar la sostenibilidad financiera del Centro. Los proyectos seleccionados para esta transformación se basaron en una serie de tecnologías de traducción, que van desde la traducción web y el reconocimiento de la voz hasta los sistemas avanzados de traducción automática neuronal y la mejora de la calidad.

El centro logró avanzar en los ámbitos mencionados con la ayuda y la buena cooperación de la EUIPO y la Dirección General de Traducción (DGT) de la Comisión Europea, especialmente en ámbitos como la traducción automática neuronal.

Al mismo tiempo, el Centro invirtió en el desarrollo de capacidades estratégicas para maximizar el potencial del personal y en la adquisición de perfiles de orientación tecnológica para su personal, incluidos especialistas en lingüística computacional y tratamiento del lenguaje natural.

El Centro ha seguido de cerca las necesidades de comunicación multilingüe de sus clientes y la revolución en que está embarcado el universo de la traducción, a saber, la traducción automática neuronal. También es plenamente consciente del reto que supone esta evolución a la hora de adoptar una nueva mentalidad centrada en el incremento de la productividad y el nivel de servicio. Hasta ahora, el Centro ha demostrado que puede asumir nuevas evoluciones e integrarlas en su modelo de negocio de manera sostenible.

Sobre la base de su experiencia anterior y confiando en su capacidad para ofrecer resultados, el Centro seguirá capitalizando el uso de las tecnologías lingüísticas más avanzadas, es decir, la inteligencia artificial, la traducción automática neuronal, el reconocimiento de voz, etc. Todas ellas contribuyeron a hacer que la actividad principal del Centro fuera más eficiente y rentable en beneficio de todos sus clientes y partes interesadas.

El comportamiento medioambiental del Centro se ha sometido a un proceso de mejora continua, basado en los principios generales del sistema de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) y de la norma ISO 14001, así como en las iniciativas de ecologización emprendidas a escala de la UE, que seguirán formando parte de la estrategia del Centro en el futuro.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

/// MISIÓN

La misión principal del Centro es proporcionar traducciones y servicios lingüísticos afines a un gran número de agencias y organismos de la UE, conforme a criterios de calidad, plazos y precios previamente acordados. Las instituciones de la UE que dispongan de sus propios servicios de traducción podrán recurrir voluntariamente a los servicios del Centro mediante acuerdos celebrados entre ambas partes a tal efecto. La segunda misión del Centro es contribuir a racionalizar el uso de los recursos y a armonizar los procedimientos en el campo de la traducción en la UE mediante la cooperación interinstitucional. Las actividades del Centro se orientan a facilitar y apoyar el multilingüismo efectivo en las agencias y organismos de la UE.

Como proveedor de servicios lingüísticos compartidos para las agencias y organismos de la UE, el Centro ofrece una amplia gama de servicios a sus clientes, a saber:

- ➔ la traducción, revisión, modificación y edición de documentos;

- ➔ la traducción de marcas, dibujos y modelos de la UE;
- ➔ servicios adicionales, como terminología, asesoramiento lingüístico, subtulado, transcripción, traducción automática mediante traducción automática neuronal, posesión de textos traducidos automáticamente, etc.

Como socio a nivel interinstitucional y, en particular, como miembro del Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación (CITI), el Centro desempeña un papel activo en la cooperación entre los servicios lingüísticos de las instituciones de la UE. El proyecto interinstitucional más notable es IATE, la base de datos de terminología interactiva para Europa, que el Centro lleva gestionando en nombre de las instituciones de la Unión Europea desde 2003.

/// VISIÓN

La visión del Centro es la de convertirse en un centro de excelencia y un punto de referencia para la prestación de servicios lingüísticos de alta calidad y rentabilidad para las agencias y organismos de la UE.

En consonancia con esta visión, el Centro seguirá invirtiendo y obteniendo partido de las tecnologías más avanzadas en el ámbito lingüístico y adaptando las competencias de su personal a las necesidades de un modelo de negocio basado en la tecnología.

Igualmente, el Centro seguirá contribuyendo activamente a las prioridades de la Unión Europea en relación con el multilingüismo.

/// VALORES

El Centro ha identificado los siguientes valores fundamentales, que siguen siendo válidos en todos los aspectos de su trabajo e inspiran a su personal en su conducta y su rendimiento profesional:

- ➔ **Rendimiento y excelencia** — El Centro persigue sus objetivos y tareas de manera eficiente, fiable y sostenible. Con su personal orientado al cliente, competente y profesionalizado, se esfuerza por lograr la excelencia en todas sus actividades.
- ➔ **Enfoque centrado en las partes asociadas** — El Centro aspira a desarrollar de forma proactiva servicios y productos adaptados a las necesidades de sus partes interesadas y les escucha con apertura y buena voluntad.
- ➔ **Reconocimiento del personal** — El Centro reconoce la participación de su personal en el logro de sus objetivos sobre la base de una apreciación, apoyo, estímulo, respeto y confianza coherentes.
- ➔ **Integridad** — El Centro se ha comprometido a respetar los valores de la Unión Europea y a llevar a cabo su labor de manera objetiva, responsable e imparcial.
- ➔ **Transparencia** — El proceso de toma de decisiones se basa en pruebas concluyentes respaldadas por datos fiables e información objetiva.

VISIÓN GENERAL DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los esfuerzos del Centro para 2024-2027 se centrarán en el desarrollo y la ampliación de su cartera de servicios lingüísticos. A este fin, se seguirá integrando la tecnología de vanguardia en sus prácticas de trabajo, lo que permitirá ofrecer servicios a la altura de los requisitos del futuro y que cumplan las normas profesionales más exigentes. La inversión en tecnología irá acompañada de iniciativas de desarrollo de capacidades y de adquisición y mantenimiento de conocimientos especializados dentro de la organización.

Los canales de comunicación con los clientes seguirán ampliándose con el fin de facilitar el flujo de información y anticipar necesidades emergentes. El Centro desea reafirmar su papel como proveedor de servicios lingüísticos compartidos generando economías de escala a nivel de la UE y gestionando la

base de datos IATE. Al mismo tiempo, mantendrá informados a sus socios interinstitucionales sobre los nuevos servicios, herramientas y posibles sinergias.

Mediante el mantenimiento de un diálogo permanente con todos sus clientes, el Centro podrá atender sus solicitudes y necesidades específicas y ofrecer así, siempre que sea viable, soluciones a medida. Además, el Centro asumirá un papel más firme en el apoyo al multilingüismo en la UE mediante acciones de sensibilización.

La diversificación de los servicios ayudará al Centro a ser más resiliente y a mantener su estabilidad financiera a largo plazo. Las iniciativas en materia de garantía de la calidad seguirán mejorando el rendimiento, a la vez que los servicios existentes y futuros se evaluarán adecuadamente de manera transparente.

2 / OBJETIVOS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS PARA EL PERÍODO 2024-2027

OBJETIVO ESTRATÉGICO I:

El Centro mantendrá su capacidad para desarrollar nuevos servicios y proyectos en el ámbito lingüístico, preservando la necesaria competencia.

El Centro seguirá centrándose en la tecnología lingüística de vanguardia y seguirá invirtiendo en el desarrollo de servicios, soluciones o sistemas con valor añadido especificados junto con sus clientes. Se prestará especial atención a la anticipación de las necesidades futuras mediante iniciativas de vigilancia en el ámbito de las tecnologías del lenguaje. A este fin, el Centro se mantendrá al corriente de las evoluciones en el ámbito lingüístico orientadas a explotar y difundir información tecnológica útil.

Con vistas a respaldar estas actividades, el Centro no solo recurrirá a su personal y a los proveedores de servicios lingüísticos externos, sino que también cooperará con las comunidades de la UE y la ONU. En el pasado reciente, el Centro ha trabajado codo con codo con la EUIPO en el plan de transformación para desarrollar, entre otras cosas, motores de traducción automática personalizados en dominios específicos, como la propiedad intelectual y la salud pública.

La DGT es ya desde hace mucho tiempo un pilar de apoyo para el Centro. Esta fructífera cooperación con nuestra DG asociada dio lugar recientemente a la correcta instalación de una solución de traducción automática personalizada basada en eTranslation (eTra-Local) en las instalaciones de uno de los principales clientes del Centro. Esta cooperación con la DGT en el ámbito de la traducción automática proseguirá en los próximos años y creará sinergias útiles y una transferencia de competencias. El objetivo será mejorar y respaldar el proceso de planificación tecnológica por medio de intercambios y debates sobre metodologías y herramientas nuevas, mejores prácticas y enseñanzas extraídas.

Como apoyo a estas actividades, el Centro se basará no solo en su personal, sino también en la cooperación con los grupos especializados de la UE y de las Naciones Unidas. El objetivo será mejorar y apoyar el proceso de planificación tecnológica mediante intercambios y debates sobre nuevas metodologías e instrumentos, mejores prácticas y lecciones aprendidas.

El objetivo será ofrecer una gama más amplia de productos y servicios y contribuir a gestionar los costes. Esta actividad implicará, en particular, la integración de la inteligencia artificial (IA) en los sistemas del Centro.

INICIATIVA ESTRATÉGICA I.1

ATRAER, MANTENER Y RETENER EXPERIENCIA AL MÁS ALTO NIVEL EN EL ÁMBITO LINGÜÍSTICO: ANTICIPAR LA ADQUISICIÓN DE LOS PERFILES ADECUADOS PARA FUNCIONES CLAVE EN LOS ÁMBITOS EN LOS QUE INVIERTE EL CENTRO

Para lograr los resultados esperados, el Centro tendrá que mantener y reforzar las competencias necesarias en el ámbito tecnológico, especialmente en el ámbito del aprendizaje automático, para construir y desplegar rápidamente modelos de IA mediante la integración de aplicaciones de código abierto con tecnología comercial.

La integración de la IA requerirá la contratación de expertos con perfiles tales como científicos de datos, desarrolladores de aplicaciones inteligentes, analistas de macrodatos y gestores de proyectos.

Además de atraer y retener a personal con competencias técnicas avanzadas, el Centro invertirá en la formación de su personal de traducción para que pueda sacar partido de las nuevas tecnologías. El Centro también adaptará los perfiles laborales y el formato de sus selecciones para garantizar que tanto el personal interno como los candidatos seleccionados de los procedimientos de selección tengan las competencias necesarias para desempeñar sus tareas de manera eficaz y precisa en un entorno cada vez más tecnológico.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 1.2

INFORMAR A LOS SOCIOS INTERINSTITUCIONALES SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS Y OPORTUNIDADES QUE OFRECE EL CENTRO

En consonancia con la segunda tarea que le atribuye su mandato: racionalización de los métodos de trabajo y ahorro global evitando trabajos superfluos y la creación de costosas estructuras paralelas, el Centro seguirá gestionando y mejorando IATE en nombre de sus socios interinstitucionales y en cooperación con los mismos. El Centro también les mantendrá al corriente de las evoluciones en sus servicios y procesos. También propondrá actividades comunes o conjuntas orientadas a crear sinergias mediante la interconexión de servicios, soluciones o plataformas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:

El Centro se centrará en anticipar, identificar y analizar las futuras necesidades de las partes interesadas, y seguirá ofreciendo, en la medida de lo posible, servicios de valor añadido a medida⁴.

A este fin, el Centro mantendrá un diálogo continuo con sus clientes a través de encuestas y reuniones bilaterales con el fin de medir la satisfacción, identificar ámbitos susceptibles de mejora y ver cómo puede seguir desarrollando sus servicios en beneficio de todos los clientes. Se analizarán exhaustivamente y se aplicarán enfoques más específicos para cada cliente siempre que las necesidades pertinentes de las empresas lo justifique. Teniendo en cuenta los estrictos requisitos de confidencialidad de algunos de sus clientes, el Centro seguirá desarrollando un entorno adaptado a los distintos niveles de documentos sensibles clasificados y no clasificados.

El Centro se esforzará por prestar servicios utilizando formatos de interoperabilidad normalizados y canales de máquina a máquina, permitiendo

así una mayor personalización.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 2.1

EFFECTUAR ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LOS CLIENTES

Además de las encuestas anuales de satisfacción del cliente, que permiten al Centro hacer balance de los comentarios de los clientes y de las sugerencias de mejora de los servicios existentes, el Centro llevará a cabo encuestas específicas para determinar las necesidades en ámbitos específicos. El resultado de estas encuestas ayudará a la dirección del Centro a tomar decisiones estratégicas con conocimiento de causa.

Estas decisiones permitirán al Centro seguir desarrollando sus actividades en beneficio de sus clientes, manteniendo al mismo tiempo su competitividad en un sector lingüístico en rápida evolución.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 2.2

CENTRARSE EN LA CONSULTA DIRECTA CON LAS PARTES INTERESADAS EN RELACIÓN CON APLICACIÓN DEL MULTILINGÜISMO

⁴ A la hora de desarrollar servicios nuevos, el Centro tendrá en cuenta la nueva «Estrategia Digital de la Comisión Europea» para garantizar la interoperabilidad, la seguridad y la resiliencia digitales.

Tras los amplios debates sobre las políticas multilingües de las agencias de la UE organizados por el Centro en 2022, en el marco de la Red de Comunicación e Información de las agencias de la UE (HCIN), el Centro seguirá supervisando los progresos realizados por las agencias de la UE en materia de multilingüismo a través de consultas periódicas.

Sobre la base de estas consultas, el Centro proporcionará sus conocimientos especializados para ayudar a las agencias de la UE interesadas en la aplicación de sus políticas de comunicación multilingües. Al mismo tiempo, el Centro seguirá promoviendo sus servicios entre las partes interesadas con el fin de sensibilizar sobre las ventajas de estos servicios para mejorar el multilingüismo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:

Los cambios estructurales originados a partir del plan de transformación del Centro estaban destinados a la aplicación progresiva de un modelo de negocio sostenible desde el punto de vista financiero. Sobre la base de una plataforma avanzada de gestión del flujo de trabajo de traducción que ya se había desarrollado y que se mejora continuamente, el Centro ha ampliado el abanico de tecnologías lingüísticas a su disposición y ha adoptado un nuevo enfoque de prestación de servicios a sus clientes, pasando de un servicio de traducción «único» a una oferta de servicios más rica y diversificada que responde mejor a las necesidades específicas de los clientes. El Centro mejorará su sostenibilidad financiera mediante la revisión periódica de su modelo de financiación y la forma de facturar sus servicios.

El Centro seguirá diversificando su oferta de servicios, elevando la calidad del servicio y mejorando su rendimiento operativo para reforzar la sostenibilidad de su modelo de negocio sobre la base de una subcontratación extensiva de proveedores de servicios lingüísticos externos acompañada de un sólido proceso interno de garantía de calidad. En el marco de sus procedimientos de contratación pública normales, el Centro seguirá buscando y aplicando soluciones fiables para lograr una colaboración más eficiente con sus contratistas externos.

Asimismo, el Centro ajustará su funcionamiento interno para adaptarlo progresivamente al ritmo de los avances tecnológicos. En este contexto, integrará la inteligencia artificial (IA) e incrementará la automatización en sus procesos y servicios.

También pondrá en práctica las iniciativas y acciones orientadas a la mejora de la calidad en el ámbito de actividad principal definido en sus planes de acción bienales de garantía de la calidad de la traducción. Estas acciones se centrarán, en particular, en la prestación de un mejor servicio de garantía de la calidad a los clientes, permitiendo al mismo tiempo al Centro aumentar permanentemente la eficiencia y la eficacia.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 3.1

EVALUAR NUEVOS ENFOQUES EN MATERIA DE FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Tras la aplicación de nuevos modelos de costes, el Centro tendrá la oportunidad de aumentar su eficiencia y mejorar la automatización de los procesos o identificar ámbitos para la reducción de costes. Por consiguiente, el Centro estudiará el diseño y la aplicación de enfoques de facturación más adaptados, en consonancia con la diversificación de su oferta de servicios. Los nuevos sistemas de facturación contribuirán a mejorar la transparencia financiera del Centro, lo que también redundará en beneficios tanto para el Centro como para sus clientes en términos de previsión y ejecución presupuestaria.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 3.2

MAYOR AUTOMATIZACIÓN DE LAS FUNCIONES MANUALES EN TODOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Conforme a la filosofía de mejora continua en la plataforma eCdT, mediante la participación de todos los empleados pertinentes y la mejora de la eficiencia del entorno de trabajo, el Centro identificará las áreas de servicio en las que la automatización y la configuración maximizarán la eficiencia.

En la definición de nuevos servicios y funcionalidades, se dará prioridad a las soluciones que permitan la mayor automatización posible y una mayor eficiencia.

INDICADORES CLAVE DEL RENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Objetivo estratégico 1		
Iniciativa estratégica 1.1		
Atraer, mantener y retener experiencia al más alto nivel en el ámbito lingüístico: anticipar la adquisición de los perfiles adecuados para funciones clave en los ámbitos en los que invierte el Centro		
Indicador 1.1.1: Uso de activos de datos		
Definición: páginas poseditadas como porcentaje del número total de páginas traducidas y facturadas a los clientes		
Base de referencia (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
9 %	30 %	70 %
Iniciativa estratégica 1.2		
Informar a los socios interinstitucionales sobre la evolución de los nuevos servicios y oportunidades que ofrece el Centro		
Indicador 1.2.1: Satisfacción del grupo de gestión de IATE		
Definición: número de respuestas positivas en la encuesta de satisfacción del IMG (grupo de gestión de IATE) como porcentaje del número total de respuestas		
Base de referencia (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
96,8 %	90 %	Mantener o aumentar

Objetivo estratégico 2		
Iniciativa estratégica 2.1		
Efectuar encuestas sobre necesidades específicas de los clientes		
Indicador 2.1.1: Índice de satisfacción de los clientes		
Definición: el índice de satisfacción se basa en el resultado que arroja la encuesta en relación con la pregunta «¿Cuál es su grado de satisfacción con la relación entre la calidad del servicio y el precio?» [la suma del total de los 4 (satisfecho) y los 5 (muy satisfecho), expresada como porcentaje de la suma de todas las respuestas]		
Base de referencia (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
60 %	75 %	Mantener o aumentar
Iniciativa estratégica 2.2		
Centrarse en la consulta directa con las partes interesadas en relación con la aplicación del multilingüismo		
Indicador 2.2.1: acciones de divulgación del CdT		
Definición: número de presentaciones (o consultas) destinadas a promover el multilingüismo y reforzar la reputación y la visibilidad del Centro a escala de la UE		
Base de referencia (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
15	12	Mantener o aumentar

Objetivo estratégico 3		
Iniciativa estratégica 3.1		
Evaluar nuevos enfoques en materia de facturación de los servicios lingüísticos		
Indicador 3.1.1: Resultado financiero para los servicios lingüísticos		
Definición: el resultado financiero para los servicios lingüísticos representa la diferencia entre el importe facturado y el coste de los servicios lingüísticos facturados		
Base de referencia (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
2,3 millones EUR	0 (con una variación de +/-1 millón EUR)	0 (con una variación de +/-1 millón EUR)
Iniciativa estratégica 3.2		
Mayor automatización de las funciones manuales en todos los procesos y procedimientos		
Indicador 3.2.1: Índice de productividad		
Definición: el índice de productividad mide la variación en la productividad de las actividades principales del Centro en comparación con el año de referencia 2021		
Base de referencia (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
100	Aumentar	Aumentar