



Verwaltungsrat

ARBEITSPROGRAMM 2014

DES ÜBERSETZUNGSZENTRUMS

FÜR DIE EINRICHTUNGEN DER EUROPÄISCHEN UNION

CT/CA-039/2013/02DE

Dieses Arbeitsprogramm wurde auf den endgültigen Haushaltsplan des Übersetzungszentrums für die Einrichtungen der Europäischen Union von 2014 abgestimmt.

VOM VERWALTUNGSRAT AM 22. OKTOBER 2013 ANGENOMMEN

Inhalt

Inhalt.....	2
Einleitung.....	3
Die Prioritäten des Zentrums für das Jahr 2014 und damit verbundene Risiken.....	3
Tätigkeiten 2014.....	3
1. Kerngeschäft: Übersetzung.....	4
<i>Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine</i>	4
2. Unterstützende Tätigkeiten.....	5
<i>Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine</i>	5
3. Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte.....	6
<i>Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine</i>	6
4. Management- und Überwachungstätigkeiten.....	7
<i>Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine</i>	7
Für die Erreichung der Ziele im Jahr 2014 benötigte spezifische Maßnahmen/Tätigkeiten und personelle sowie finanzielle Ressourcen.....	9
1. Kerngeschäft: Übersetzung – Maßnahmen/Tätigkeiten.....	9
2. Unterstützende Tätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten.....	14
3. Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte – Maßnahmen/Tätigkeiten.....	19
4. Management- und Überwachungstätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten.....	22
5. Zusammenfassung der zur Erreichung der Ziele im Jahr 2014 erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen.....	27
Anhang 1 – Mit den Prioritäten des Zentrums für 2014 verbundene Risiken.....	28
Anhang 2 – Planung der Auftragsvergabe 2014.....	33
Anhang 3 – Glossar.....	35

Einleitung

Gemäß seiner Gründungsverordnung ist **das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union** beauftragt, Übersetzungsdienstleistungen für zahlreiche Agenturen, Einrichtungen und Organe der EU zu erbringen und im Wege der interinstitutionellen Zusammenarbeit einen Beitrag zur Rationalisierung von Ressourcen und zur Harmonisierung von Verfahren im Bereich der Übersetzung in der EU zu leisten.

Das Zentrum stellt seine Arbeit in den Dienst der Kunden, die seine Daseinsberechtigung darstellen. Ihre Zufriedenheit und Verbundenheit muss das Übersetzungszentrum fördern und mehren. Vor diesem Hintergrund konzentriert sich das Zentrum auf drei „Eckpfeiler“, nämlich fristgerechte Lieferung, faire Preise und Übersetzungen von hoher Qualität.

Das Übersetzungszentrum plant seine langfristigen Aktivitäten auf der Grundlage seiner Vision und strategischen Prioritäten, wie sie in der „**Strategie 2012-2015**“ dargelegt sind.

Die Aktivitäten des Übersetzungszentrums basieren auf den **jährlichen Arbeitsprogrammen**, zu deren Umsetzung innerhalb eines Jahres sich das Zentrum verpflichtet. In den Arbeitsprogrammen werden die strategischen Zielsetzungen nach praktischen Tätigkeiten, Maßnahmen und Projekten aufgeschlüsselt, die im Arbeitsprogramm der einzelnen Abteilungen ausführlicher beschrieben werden.

Das **Arbeitsprogramm 2014** enthält eine Zusammenfassung der vorgeschlagenen Tätigkeiten des Zentrums, Informationen über die aktuelle Lage im Hinblick auf die Erreichung der bisherigen Ziele sowie neue Ziele, deren Einhaltung mittels Indikatoren gemessen wird. Es enthält wichtige Meilensteine, die im Jahr 2014 erreicht werden sollen und zeigt die Verbindung mit den in der Strategie 2012-2015 festgehaltenen strategischen Maßnahmen auf.

Außerdem werden die personellen und finanziellen Ressourcen dargelegt, die für die Durchführung der einzelnen Tätigkeiten benötigt werden.

Die Prioritäten des Zentrums für das Jahr 2014 und damit verbundene Risiken

Die Risiken im Zusammenhang mit den Prioritäten des Zentrums für 2014 sind in Anhang 1 dargelegt.

Tätigkeiten 2014

Neben seinen Kernaufgaben muss das Übersetzungszentrum als eigenständige EU-Einrichtung die Führungs-, Risikomanagement- und Compliance-Systeme eingerichtet haben, die einer öffentlich finanzierten Einrichtung angemessen sind. Administrative und technische Unterstützung im Bereich Humanressourcen, öffentliche Auftragsvergabe, präzise und verlässliche Rechnungsführung, Infrastruktur und Logistik sind ebenfalls notwendig. Daher hat das Zentrum vier Tätigkeitsbereiche ermittelt:

- 1. Kerngeschäft: Übersetzung**
- 2. Unterstützende Tätigkeiten**
- 3. Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte**
- 4. Management- und Überwachungstätigkeiten**

Für jeden Tätigkeitsbereich hat das Zentrum wichtige Meilensteine ermittelt, die es bis Ende des Jahres zu erreichen gilt.

1. Kerngeschäft: Übersetzung

Das Kerngeschäft des Übersetzungszentrums besteht in der Erbringung von Sprachdienstleistungen, hauptsächlich Übersetzung, Änderung, redaktionelle Bearbeitung und Revision von Dokumenten sowie Übersetzung und Revision von Gemeinschaftsmarken und Gemeinschaftsgeschmacksmustern nach festgelegten Qualitätskriterien und Lieferfristen (oberste strategische Priorität des Zentrums).

Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine

Im Einklang mit der Strategie des Zentrums 2012-2015 „Den Herausforderungen begegnen“ sowie in Anbetracht einer zusätzlichen neuen Amtssprache und eines höheren Arbeitsvolumens durch neue Kunden, insbesondere die neuen Finanzagenturen, wird das Zentrum 2014 weiterhin alles tun, um den Umfang der für die Kunden erbrachten Dienstleistungen und das derzeitige Tätigkeitsvolumen sowohl für Dokumente als auch für Gemeinschaftsmarken (GM) aufrechtzuerhalten.

Da die Qualität der Übersetzungen eine wichtige Rolle bei der Kundenbindung spielt, wird das Zentrum weiterhin an seinem im Jahr 2013 erstellten „Aktionsplan für die Qualitätssicherung in der Übersetzung“ arbeiten, um die noch ausstehenden Maßnahmen abzuschließen. Gleichzeitig wird das Zentrum die Übersetzungsqualität überwachen, indem es die einzelnen Formulare zur Kundenzufriedenheit regelmäßig analysiert. Für eine bessere Qualitätssicherung wird das Zentrum weiterhin Ex-post-Qualitätskontrollen von übersetzten GM sowie intern übersetzten Dokumenten durchführen. Je nach den Ergebnissen der Pilotphase der Qualitätskontrollen im Jahr 2013 wird das Zentrum gegebenenfalls Vor-Ort-Audits bei externen Auftragnehmern durchführen, um das hohe Qualitätsniveau der extern übersetzten Dokumente aufrechtzuerhalten.

Im Anschluss an die Ausschreibungen für die Übersetzung von Dokumenten im allgemeinen Bereich im Jahr 2012/2013 wird das Zentrum im ersten Quartal 2014 eine Konferenz für seine externen Auftragnehmer organisieren, auf der unter anderem die Qualitätssicherungspolitik des Zentrums sowie die Website für Referenzdokumente vorgestellt werden.

Das Zentrum wird seine Zusammenarbeit mit der GD SANCO weiter aktiv mit dem Ziel fortsetzen, sprachliche Dienstleistungen für das Europäische Online-Streitbeilegungssystem (ODR – European Online Dispute Resolution System) zu erbringen. Diese Plattform wird es Verbrauchern und Händlern in der EU ermöglichen, Beschwerden online einzureichen und ihre Streitigkeiten gütlich beizulegen. Das System soll 2015 in Betrieb genommen werden und benötigt Unterstützung in allen EU-Amtssprachen. Kurze Bearbeitungszeiten, technische Einschränkungen und potenziell hohe Übersetzungsvolumen (aktuelle Vorausschätzung: ca. 200 000 Seiten pro Jahr) werden maschinelle Übersetzung, eine gestraffte Auftragsverwaltung sowie die Entwicklung von speziellen IT-Systemen erfordern. Das Zentrum, die GD Übersetzung und die GD SANCO werden im Jahr 2014 an dem technischen und administrativen Rahmen für dieses Projekt arbeiten.

Darüber hinaus wird das Zentrum nach einer Konsultation seiner Kunden Ende 2013 ermitteln, welche neuen Dienstleistungen angeboten werden könnten, und diese entwickeln.

Wie in den vergangenen Jahren wird das Zentrum weiterhin kunden- und themenspezifische Terminologie-Ressourcen erstellen, d. h. mehrsprachige Glossare, um sicherzustellen, dass eine korrekte und einheitliche Terminologie verwendet wird.

2. Unterstützende Tätigkeiten

Als eigenständige EU-Einrichtung muss das Übersetzungszentrum administrative und technische Unterstützung in den Bereichen Humanressourcen, öffentliche Auftragsvergabe, präzise und verlässliche Rechnungsführung, Infrastruktur und Logistik leisten; dazu gehört insbesondere jedwede Unterstützung seines Kerngeschäfts. Mit den unterstützenden Tätigkeiten sollen auch wichtige abteilungsübergreifende Projekte für geschäftliche Lösungen koordiniert werden, die zu höherer Effektivität und besseren Dienstleistungen für die Kunden führen. Gemäß der zweiten strategischen Priorität will das Zentrum auf Organisationsebene hochwertige innovative und hochmoderne IKT-Infrastrukturlösungen, Unterstützungsleistungen und Telekommunikationseinrichtungen bereitstellen.

Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine

Im Jahr 2014 wird sich das Zentrum auf die Umsetzung der folgenden vier Projekte im Zusammenhang mit dem Kerngeschäft konzentrieren: e-Cdt-Programm, allgemeine Einführung des neuen CAT-Tools, maschinelle Übersetzung und Verbesserung des Übersetzungsarbeitsablaufs für Gemeinschaftsmarken.

Nach der Einführung des neuen „Workflow-Management“-Moduls des e-CdT-Programms im Jahr 2013 wird eines der Hauptziele von 2014 die Einführung der Module „Auslagerung“ und „interne Verteilung“ sein. Da das Projekt „Vertragsmanagement und Ranglistensystem“ eine Voraussetzung für das e-CdT-Modul „Auslagerung“ ist und auch eine wichtige Investition für die Zukunft des Zentrums darstellt, wird diesem Projekt im Projektportfolio des Zentrums höchste Priorität eingeräumt.

Nach einer Pilotphase im Jahr 2013, an der zwei Sprachenteams beteiligt sind, wird das neue CAT-Tool Anfang 2014 für alle internen Übersetzer eingesetzt. Das Zentrum wird zudem ein Pilotprojekt mit einer Online-Übersetzungsumgebung für externe Dienstleister durchführen. Dies sollte die Effizienz des Arbeitsablaufs und den Zugang zu sprachlichen Ressourcen für externe Auftraggeber verbessern.

Nachdem das Zentrum 2013 die Strategie für die maschinelle Übersetzung festgelegt hat, wird im Jahr 2014 ein Pilotprojekt durchgeführt, um die daraus resultierenden Annahmen zu testen und angemessene Schlussfolgerungen daraus zu ziehen, wie die maschinelle Übersetzung in der Zukunft angewendet werden könnte. Die Anwendung des neuen Tools MT@EC ist Teil dieser Strategie.

Neben den Projekten im Zusammenhang mit dem Kerngeschäft wird das Zentrum an den technischen und administrativen Voraussetzungen für eine weitere Verringerung der Bearbeitungszeiten für die Übersetzung von Gemeinschaftsmarken arbeiten, um das HABM¹ in seinem Ansatz der kontinuierlichen Verbesserung zu unterstützen. 2014 wird ein Machbarkeitsnachweis für die Übertragung von Marken zwischen dem Zentrum und den externen Übersetzern über Business-to-

¹ Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (Marken, Muster und Modelle)

Business-Kommunikation (B2B) erstellt, der als Grundlage für den realen laufenden Informationsfluss zwischen den externen Übersetzern und dem Zentrum dienen soll.

Um die Effizienz der Unterstützungstätigkeiten in Bezug auf die finanziellen und personellen Ressourcen zu verbessern, wird das Zentrum die Implementierung seines Haushaltsplanungs- und -überwachungstools sowie seines HR-Informationssystems (Managementsystem Kompetenzen und Stellenbeschreibungen, Managementsystem Personalakten) abschließen und die Systeme für die Leistungsbeurteilungsberichte sowie für die Überwachung der Verfügbarkeit und der Arbeitsbelastung der Übersetzer modernisieren. In diesem Zusammenhang wird das Zentrum die Machbarkeit der Anwendung von Sysper 2 für einige dieser Systeme prüfen.

Neben diesen Verbesserungen wird die IT-Abteilung die Systeminfrastruktur und -dienste modernisieren, indem sie das allgemeine Kommunikationssystem (E-Mail) ersetzt, das interne Dokumenten-Sharing-System (SharePoint 2013) aufrüstet und mehrere Module einer modernen integrierten IT-Unterstützungsplattform (Microsoft System Centre Service Manager) implementiert; letztere wird das Management verbessern, den Austausch von Wissen fördern, die Reaktionsfähigkeit bei der Lösung von Vorfällen und Problemen und die Kontrolle von Änderungen verbessern sowie das Management des Lebenszyklus von Sachanlagen quer durch alle Datenzentren, Kundencomputer und Geräte vereinfachen.

3. Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte

Ziel dieser Tätigkeiten ist es, das Übersetzungszentrum bekannt zu machen und das Verständnis für den Übersetzungsprozess zu fördern. Das Zentrum will dies hauptsächlich durch Präsentationen bei seinen externen Interessenträgern – Kunden, interinstitutionelle und internationale Ausschüsse sowie Universitäten der Mitgliedstaaten – erreichen. Diese Tätigkeit hängt auch mit dem zweiten Auftrag des Zentrums zusammen – der Teilnahme an der interinstitutionellen Zusammenarbeit durch einen Beitrag zur Rationalisierung von Ressourcen und zur Harmonisierung von Verfahren im Bereich der Übersetzung in der EU.

Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine

2014 wird sich das Zentrum Maßnahmen widmen, die auf der Grundlage einer im Jahr 2013 durchgeführten Umfrage zur Kundenzufriedenheit ermittelt wurden, um sicherzustellen, dass die Erwartungen und Anforderungen der Kunden erfüllt werden. Zu diesem Zweck wird das Zentrum weiterhin Kunden besuchen, um interaktives Feedback zu erhalten und Möglichkeiten zur weiteren Verbesserung seiner Dienstleistungen zu ermitteln. Um die Kundentreue zu fördern, wird das Zentrum weiterhin gut strukturiertes Kommunikations- und Marketingmaterial bereitstellen. Das Zentrum wird weiter regelmäßig nach neuen Kunden Ausschau halten und proaktiv die einschlägigen Akteure kontaktieren, um Kooperationsvereinbarungen zu verhandeln, wenn in der Zukunft neue EU-Agenturen oder -Einrichtungen errichtet werden.

Um im Rahmen der interinstitutionellen Zusammenarbeit zur Rationalisierung und Harmonisierung der Verfahren im Bereich der Übersetzung in der EU beizutragen, wird das Zentrum eine aktive Rolle im Interinstitutionellen Ausschuss für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI) sowie bei dem Jahrestreffen IAMLADP/JIAMCATT (International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications/International Annual Meeting on Computer-Assisted Translation and Terminology) spielen. Das Zentrum wird den IAMLADP-Einrichtungen weiterhin seine gemeinsamen Schulungen zu Korrekturhilfen und Revisionen anbieten. Wie in den vergangenen Jahren wird das Zentrum technische und organisatorische Unterstützung für IATE, die EU-Terminologiedatenbank für den Austausch, die Verbreitung und Verwaltung der EU-Terminologie, leisten und den Vorsitz der interinstitutionellen IATE-Verwaltungsgruppe (IMG) innehaben.

4. Management- und Überwachungstätigkeiten

Die Leitung des Zentrums muss die Einhaltung des Statuts und der für die EU-Organe und – Einrichtungen geltenden Finanzregelungen, die Zuverlässigkeit, Rechtmäßigkeit und Ordnungsmäßigkeit seiner Aktivitäten, die Wirksamkeit seiner Normen der internen Kontrolle und die Einhaltung des Total-Quality-Management-Systems (TQM) gewährleisten. Sie ist für den jährlichen strategischen Planungs- und Programmzyklus verantwortlich und muss durch sorgfältige Planung, Umsetzung und Überwachung verschiedener Prozesse und Projekte den fortlaufenden Betrieb sicherstellen. Sie muss ferner fundierte Entscheidungen über die Optimierung von Arbeitsabläufen, internen Strukturen und Arbeitsmethoden treffen.

Diese Informationen müssen auf zuverlässige und transparente Art und Weise an die Interessenträger sowie an die Überwachungs- und Kontrollgremien des Zentrums (den Verwaltungsrat, die Haushaltsbehörde, die Europäische Kommission und die Auditgremien) übermittelt werden; sie müssen die Ergebnisse der Tätigkeiten im Verhältnis zu den ursprünglichen Zielen, die mit den Tätigkeiten verbundenen Risiken, die Nutzung der vorhandenen Ressourcen und die Art und Weise beschreiben, wie das System der internen Kontrolle hinreichende Sicherheit dafür bietet, dass die Tätigkeiten zu den erwarteten Ergebnissen führen. Diese Gewähr kann nur durch wirksame und effiziente Management- und Überwachungstätigkeiten erreicht werden.

Wichtige bis Ende 2014 zu erzielende Meilensteine

Das Zentrum wird im Jahr 2014 die 2013 begonnene Überarbeitung der Durchführungsbestimmungen für das Statut sowie die Überarbeitung der Finanzregelung und ihrer Durchführungsbestimmungen fortsetzen.

2014 wird die Leitung des Zentrums außerdem die Komplianz und Effektivität in wichtigen Bereichen des internen Kontrollsystems weiter verbessern und sich dabei an den Prioritäten und Aktionsplänen orientieren, die aus den Selbstbewertungen im Rahmen der internen Kontrolle abgeleitet wurden, sowie die Prozesse und Verfahren dokumentieren.

Ein besonderer Schwerpunkt wird auf die Ausarbeitung eines Regelungsrahmens für die Dokumentenverwaltung gelegt werden, vor allem in Bezug auf Registrierung und Ablage, um sicherzustellen, dass die Dokumenten- und Datenverwaltung des Zentrums sicher und effizient ist und mit den geltenden Rechtsvorschriften im Einklang steht.

Darüber hinaus wird das Zentrum seine Verfahren im Zusammenhang mit dem Geschäftskontinuitätsmanagement weiter verbessern, indem es „Mini-Notfallpläne“ für ermittelte kritische Prozesse erstellt.

Auf der Grundlage des 2013 erstellten Verzeichnisses der Anpassungsfähigkeit von Aufgaben wird sich das Zentrum der Kompetenzentwicklung seiner Mitarbeiter widmen, mit dem ehrgeizigen Ziel, die Kernkompetenzen, über die mindestens zwei Personen in jeder Sektion verfügen, um 25 % zu erhöhen.

2014 wird das Zentrum eine weitere Personalumfrage durchführen, um festzustellen, wie sich die Zufriedenheit der Mitarbeiter seit der Umfrage im Jahr 2012 entwickelt hat. Diese Maßnahme steht im Einklang mit dem Ziel des Zentrums, die Arbeitsumgebung durch Förderung des Wohlbefindens der Mitarbeiter zu verbessern.

Um den Austausch von Wissen und Informationen unter den Mitarbeitern sowie die Kultur innerhalb der Einrichtung und den Teamgeist zu fördern, wird das Zentrum auf seiner Intranet-Homepage regelmäßig aktuelle Informationen und zwei Newsletter veröffentlichen, in denen aktuelle abteilungsübergreifende Projekte und abteilungsspezifische Informationen vorgestellt werden.

Im Laufe des Jahres 2014 werden mehrere Auftragsvergabeverfahren, hauptsächlich im Bereich Übersetzung, eingeleitet werden (siehe Anhang 2 – Planung der Auftragsvergabe 2014).

Das Zentrum wird die Auswirkungen des Fahrplans der Kommission zur Weiterverfolgung des Gemeinsamen Konzepts für die dezentralen EU-Agenturen berücksichtigen müssen. Wenngleich die Überlegungen zur Überprüfung der Gründungsverordnung von der Generaldirektion Übersetzung der Kommission bereits eingeleitet wurden, scheint es, dass die Änderungen 2013 nicht mehr angenommen werden und wahrscheinlich erst im Jahr 2014 in Kraft treten werden. Diese Ungewissheit wird auch bei der von 2013 auf 2014 verschobenen Ausarbeitung der Strategie des Zentrums für 2016-2018 berücksichtigt werden müssen.

Auf Ersuchen des Verwaltungsrats bei der Sitzung im März 2013 wird das Zentrum schließlich eine Methode zur Berechnung der Gesamtumsetzungsrate des jährlichen Arbeitsprogramms unter Berücksichtigung geeigneter Gewichtungsfaktoren erarbeiten.

Für die Erreichung der Ziele im Jahr 2014 benötigte spezifische Maßnahmen/Tätigkeiten und personelle sowie finanzielle Ressourcen

1. Kerngeschäft: Übersetzung – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme I.A.1: Aufrechterhaltung der hohen Qualität der Dienstleistungen/Produkte Strategische Maßnahme I.A.2: Förderung der Kundentreue durch gute Organisation der Kommunikation und des Marketing Strategische Maßnahme I.B.3: Einführung neuer Produkte/Dienstleistungen, sofern diese finanziell solide sind					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
1.1	Übersetzung, Änderung, redaktionelle Bearbeitung und Revision von Dokumenten nach festgelegten Qualitätskriterien	Anzahl der übersetzten, geänderten und revidierten Seiten (Dokumente)	286 276 Seiten	274 248 Seiten	I.A.1
1.2	Übersetzung und Revision von Gemeinschaftsmarken nach festgelegten Qualitätskriterien	Anzahl der übersetzten Seiten von Gemeinschaftsmarken	396 066 Seiten	475 000 Seiten	I.A.1
1.3	Sicherstellung einer fristgerechten Lieferung an die Kunden	Prozentsatz der eingehaltenen Fristen	99 % der Fristen eingehalten	99 % der Fristen eingehalten	I.A.1

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme I.A.1: Aufrechterhaltung der hohen Qualität der Dienstleistungen/Produkte Strategische Maßnahme I.A.2: Förderung der Kundentreue durch gute Organisation der Kommunikation und des Marketing Strategische Maßnahme I.B.3: Einführung neuer Produkte/Dienstleistungen, sofern diese finanziell solide sind					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
1.4	Umsetzung von Maßnahmen gemäß dem „Aktionsplan zur Qualitätssicherung in der Übersetzung 2013-2014“; endgültige Bewertung und Follow-up	Stand der Umsetzung der im Plan enthaltenen Maßnahmen Bewertungsbericht Aktionsplan zur Qualitätssicherung in der Übersetzung überarbeitet	100 % des Aktionsplans zur Qualitätssicherung in der Übersetzung umgesetzt Bericht über den „Aktionsplan zur Qualitätssicherung in der Übersetzung 2013-2014“ erstellt „Aktionsplan zur Qualitätssicherung in der Übersetzung 2015-2016“ erstellt	Aktionsplan zur Qualitätssicherung in der Übersetzung überarbeitet 50 % der Maßnahmen umgesetzt	1.A.1
1.5	Ex-post-Überwachung der Übersetzungsqualität	Prozentsatz der Übersetzungen von Dokumenten guter oder ausgezeichneter Qualität Prozentsatz der Fehler in Markenübersetzungen (auf der Grundlage von Segmenten) Prozentsatz der von externen Dienstleistern gelieferten Übersetzungen von akzeptabler Qualität	75 % <3 % 99 %	4 Ex-post-Kontrollen durchgeführt 4 Ex-post-Kontrollen durchgeführt 99 %	1.A.1

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme I.A.1: Aufrechterhaltung der hohen Qualität der Dienstleistungen/Produkte Strategische Maßnahme I.A.2: Förderung der Kundentreue durch gute Organisation der Kommunikation und des Marketing Strategische Maßnahme I.B.3: Einführung neuer Produkte/Dienstleistungen, sofern diese finanziell solide sind					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
1.6	Analyse einzelner eingegangener Formulare zur Kundenzufriedenheit (CSF) und an Kunden zurückgesendete Schlussfolgerungen	Prozentsatz der von Kunden zurückgesendeten CSF	5 % CSF-Rücklaufquote	5 % CSF-Rücklaufquote	I.A.1
1.7	Durchführung von Audits bei externen Sprachdienstleistern, auf der Grundlage der Ergebnisse der Audits von 2013	Auditberichte herausgegeben	2 Audits durchgeführt und Auditbericht erstellt	1 Pilot-Audit durchgeführt	I.A.1
1.8	Erstellung von Terminologie-Glossaren	Anzahl der Glossare	4 Glossare erstellt	3 Glossare erstellt	I.A.1
1.9	Vorschlag neuer Produkte/Dienstleistungen für die Kunden des Zentrums	Anzahl neuer eingeführter Dienstleistungen	1 neue Dienstleistung	Kundenumfrage bezüglich neuer Dienstleistungen durchgeführt und analysiert	I.B.3
1.10	Zusammenarbeit mit der GD SANCO und GD Übersetzung zum Übersetzungsbedarf des Online-Streitbeilegungsprojekts	Stand der Umsetzung des technischen und administrativen Rahmens	Vereinbarung zwischen der GD SANCO und dem Zentrum unterzeichnet Zu 100 % umgesetzt (technische Umsetzung festgelegt und Machbarkeitsnachweis erstellt) Erbringung von Übersetzungsleistungen für den geplanten Test der Online-Streitbeilegungsplattform	Annahme des Projektvorschlags durch die GD SANCO	I.C.1

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme I.A.1: Aufrechterhaltung der hohen Qualität der Dienstleistungen/Produkte Strategische Maßnahme I.A.2: Förderung der Kundentreue durch gute Organisation der Kommunikation und des Marketing Strategische Maßnahme I.B.3: Einführung neuer Produkte/Dienstleistungen, sofern diese finanziell solide sind					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
1.11	Organisation einer Konferenz für externe Übersetzer	Konferenz organisiert	1 Konferenz für externe Übersetzer	Alle Verträge mit erfolgreichen Bietern unterzeichnet Organisationsausschuss eingerichtet Praktische Vorkehrungen für die Konferenz abgeschlossen	

Zur Erreichung der Ziele im Kerngeschäft für das Jahr 2014 benötigte Ressourcen

Personelle Ressourcen (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – Zahlenangaben gerundet)

	Beamte	Bedienstete auf Zeit (TA)	Vertragsbedienstete (CA)	Insgesamt	Prozentanteil am Personalbestand
	28,7 AD	83,2 AD	10 FG IV	121,9	54.2%
	2,5 AST	16,5 AST	5 FG I-III	24,0	10.7%
Insgesamt	31,2	99,7	15	145,9	64.9%

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Finanzielle Ressourcen (nach Haushaltstiteln – auf der Grundlage des Entwurfs des Haushaltsplans 2014)

Haus-halts-plan	EUR	% des Haushaltsplans
Titel 1 – Personal	17 036 197	35.27%
Titel 2 – Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	3 805 891	7.88%
Titel 3 – Operationelle Ausgaben	14 703 000	30.44%
Insgesamt	35 545 088	73.59%

2. Unterstützende Tätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme II.D.3: Ermittlung und Einführung effizienter Systeme, um mit den Entwicklungen der Branche Schritt zu halten					
Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
<i>Umsetzung der im Projektportfolio des Zentrums enthaltenen Projekte mit Bezug auf Kerntätigkeiten:</i>					II.D.3
2.1	e-CdT-Übersetzungsworkflow: interne Entwicklung des zweiten und dritten e-CdT-Moduls (Module „Auslagerung“ und „interne Verteilung“)	Prozentsatz der Umsetzung	100 % des zweiten Moduls (Auslagerung) implementiert 40 % des dritten Moduls (interne Verteilung) implementiert	100 % des ersten e-CdT-Moduls (internes Workflow-Management) implementiert	II.D.3
2.2	Einführung des CAT-Tools SDL Trados Studio	Anzahl der Sprachgruppen, die mit dem neuen Tool arbeiten	Alle Sprachgruppen arbeiten mit dem neuen Tool	2 Sprachgruppen – ET und DE – arbeiten mit dem neuen Tool	II.D.3
2.3	Prüfung der möglichen Einführung des Online-Übersetzungsmoduls des neuen CAT-Tools für externe Dienstleister	Stand der Umsetzung des Projekts	1 Pilotprojekt abgeschlossen	Neues CAT-Tool eingeführt	II.D.2
2.4	Umsetzung der Strategie des Zentrums zur maschinellen Übersetzung	Stand der Umsetzung des Projekts	1 Pilotprojert mit dem ausgewählten maschinellen Übersetzungstool umgesetzt	Bericht über den Nutzen von maschineller Übersetzung verfasst	II.D.2

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme II.D.3: Ermittlung und Einführung effizienter Systeme, um mit den Entwicklungen der Branche Schritt zu halten Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
2.5	Verbesserung des Ablaufs der Übersetzung von Texten auf dem Gebiet des geistigen Eigentums für das Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (Marken, Muster und Modelle) (HABM)	Übertragung von Marken zwischen dem Zentrum und den externen Übersetzern über B2B-Kommunikation Umsetzung der notwendigen technischen und administrativen Maßnahmen zur weiteren Verringerung der Bearbeitungszeiten für die Übersetzung von Gemeinschaftsmarken im Jahr 2015 Modernisierung der Vorübersetzung und der sprachlichen Ressourcen in Zusammenarbeit mit dem HABM	Machbarkeitsnachweis mit einer Agentur erstellt Neue Ausschreibung für die Übersetzung von Gemeinschaftsmarken Im Rahmen bilateraler Verhandlungen mit dem HABM festzulegen	Entfällt Entfällt Gemeinsamer Workshop Übersetzungszentrum/HABM	II.D.2
<i>Umsetzung der im Projektportfolio des Zentrums enthaltenen Projekte mit Bezug auf Unterstützungstätigkeiten:</i>					II.D.2
2.6	Vertragsmanagement und Ranglisten	Stand der Umsetzung	Zu 100 % umgesetzt	Entfällt	II.D.2
2.7	System zur Verwaltung der Kompetenzen und der Stellenbeschreibungen	Stand der Umsetzung	Zu 100 % umgesetzt	100 % der Analyse erstellt	II.D.2

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme II.D.3: Ermittlung und Einführung effizienter Systeme, um mit den Entwicklungen der Branche Schritt zu halten Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
2.8	Personalakten-Managementsystem	Stand der Umsetzung	100 % der Analyse erstellt (und 100 % umgesetzt, wenn die Sysper II-Option beibehalten wird)	Entfällt	II.D.2
2.9	Verfügbarkeit und Arbeitsbelastung der Übersetzer	Stand der Umsetzung	Zu 100 % umgesetzt	Entfällt	II.D.2
2.10	Haushaltsplanungs- und -überwachungstool	Stand der Umsetzung	Zu 100 % umgesetzt	Zu 75 % umgesetzt	II.D.2
	<i>Modernisierung der IT-Infrastruktur und -dienste:</i>				
2.11	Ersetzung des Systems der Beurteilungsberichte	Stand der Umsetzung	Analyse möglicher Lösungen	Entfällt	II.D.2
2.12	Ersetzung des E-Mail-Systems	Stand der Umsetzung	100 % der Studien zu den Optionen für die Auslagerung des Systems abgeschlossen und analysiert Auswahl zwischen Auslagerung und interner Migration getroffen Internal migration POC completed.	Entfällt Machbarkeitsstudie durchgeführt	II.D.3 II.D.2
2.13	Aufrüstung der Website des Zentrums auf SharePoint 2013	Stand der Umsetzung	100 % aufgerüstet	Entfällt	II.D.2
	Aufrüstung des internen Dokumenten-Sharing-Systems auf SharePoint 2013	Stand der Umsetzung	100 % aufgerüstet	Entfällt	II.D.2

Verbindung zur Strategie 2012-2015					Nr. der strategischen Maßnahme
Strategische Maßnahme II.D.3: Ermittlung und Einführung effizienter Systeme, um mit den Entwicklungen der Branche Schritt zu halten Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten					
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
2.14	Implementierung der Module des Microsoft System Centre Service Managers in Bezug auf Vorfälle/Probleme, Änderungen und Konfiguration	Stand der Implementierung	100 % der ausgewählten Module implementiert	Entfällt	II.D.2

Zur Erreichung der Ziele bei den unterstützenden Tätigkeiten für das Jahr 2014 benötigte Ressourcen

Personelle Ressourcen (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – Zahlenangaben gerundet)

	Beamte		Bedienstete auf Zeit (TA)		Vertragsbedienstete (CA)		Insgesamt	Prozentanteil am Personalbestand
	4.6	AD	5.5	AD	0	FG IV	10.1	4.5%
	9.0	AST	32.2	AST	7	FG I-III	48.2	21.4%
Insgesamt	13.6		37.7		7		58.3	25.9%

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Finanzielle Ressourcen (nach Haushaltstiteln – auf der Grundlage des Entwurfs des Haushaltsplans 2014)

Haus-halts-plan		EUR	% des Haushaltsplans
Titel 1	– Personal	4 834 528	10.01%
Titel 2	– Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	1 511 240	3.13%
Titel 3	– Operationelle Ausgaben	937 000	1.94%
Insgesamt		7 282 768	15.08%

3. Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur Strategie 2012-2015 Strategische Maßnahme I.A.1: Aufrechterhaltung der hohen Qualität der Dienstleistungen/Produkte Strategische Maßnahme I.A.2: Förderung der Kundentreue durch gute Organisation der Kommunikation und des Marketing Strategische Maßnahme I.C.1: Hinarbeiten auf die Etablierung des Zentrums als Partner/Dienstleistungsanbieter für die Europäische Kommission und gegebenenfalls andere EU-Organe Strategische Maßnahme I.C.2: Proaktives Ansprechen potenzieller Nicht-EU-Kunden: Überprüfen des Anreizes, mit dem Zentrum zusammenzuarbeiten, des potenziellen Volumens, der Preisempfindlichkeit und der gefragten Dienstleistungen bzw. Produkte					Nr. der strategischen Maßnahme
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
3.1	Umsetzung des Aktionsplans zur 2013 durchgeführten allgemeinen Umfrage zur Kundenzufriedenheit	Prozentsatz der umgesetzten Maßnahmen	50 % der Maßnahmen umgesetzt	Umfragebericht den Kunden, dem Management und den Mitarbeitern vorgelegt, mit Aktionsplan	I.A.1
3.2	Fortsetzung der Besuche bei/von Kunden	Sitzungsprotokolle mit Aktionspunkten erstellt	20 % der Kunden/Jahr getroffen	25 % der Kunden/Jahr getroffen	I.A.2
3.3	Stärkere Bekanntmachung der Produkte, Dienstleistungen und Tätigkeiten des Zentrums bei den Kunden durch Bereitstellung der erforderlichen Dokumentation	Broschüre zu den Terminologie-Projekten für die Kunden Kunden-Newsletter <i>The Language Hub</i> veröffentlicht „Kundenbericht 2013“ veröffentlicht „Praktischer Leitfaden für Kunden“ aktualisiert	1 Broschüre 1 Kunden-Newsletter 1 Kundenbericht 1 Leitfaden für Kunden	Broschüre über die redaktionelle Bearbeitung („Editing“) erstellt und veröffentlicht Kunden-Newsletter <i>The Language Hub</i> veröffentlicht „Kundenbericht 2012“ veröffentlicht „Praktischer Leitfaden für Kunden“ aktualisiert	I.A.2

Verbindung zu dem zweiten Auftrag/der zweiten Tätigkeit des Zentrums, der/die nicht mit der Strategie verbunden ist					Nr. der strategischen Maßnahme
Nr.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
3.4	Aktive Rolle im ICTI und bei den IAMLADP/JIAMCATT-Sitzungen	Teilnahmequote Anzahl der angebotenen gemeinsamen Schulungen	100 %ige Teilnahmequote 1 gemeinsame Schulung	100 %ige Teilnahmequote Mindestens 1 gemeinsame Schulung pro Jahr	Sonstige nicht mit einem strategischen Ziel verbundene Maßnahme
3.5	Technische und organisatorische Unterstützung für die interinstitutionelle Datenbank IATE	Umsetzung des IATE-Arbeitsprogramms für 2014	Alle Tätigkeitsberichte angenommen	Alle Tätigkeitsberichte angenommen	Sonstige nicht mit einem strategischen Ziel verbundene Maßnahme

Zur Erreichung der Ziele im Bereich der Außenkontakte für das Jahr 2014 benötigte Ressourcen

Personelle Ressourcen (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – Zahlenangaben gerundet)

	Beamte		Bedienstete auf Zeit (TA)		Vertragsbedienstete (CA)		Insgesamt	Prozentanteil am Personalbestand
	1,7	AD	0,4	AD	0	FG IV	2,1	0,9 %
	0,7	AST	2,4	AST	0	FG I-III	3,1	1,4 %
Insgesamt	2,4		2,8		0		5,2	2,3 %

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Finanzielle Ressourcen (nach Haushaltstiteln – auf der Grundlage des Entwurfs des Haushaltsplans 2014)

Haushaltsplan		EUR	% des Haushaltsplans
Titel 1	– Personal	741 038	1.53%
Titel 2	– Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	164 793	0.34%
Titel 3	– Operationelle Ausgaben	705 000	1.46%
Insgesamt		1 610 831	3.33%

4. Management- und Überwachungstätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten

<p style="text-align: center;">Verbindung zur Strategie 2012-2015</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.1: Erstellung und Umsetzung des Kostenoptimierungsplans</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.4: Weiterer Ausbau des Systems für die interne Kontrolle durch Implementierung der Anforderungen in Bezug auf die Normen der internen Kontrolle (ICS), um deren vollständige Einhaltung sicherzustellen</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.2: Überwachung der Mitarbeiterzufriedenheit und Entwicklung von Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.3: Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen im Einklang mit den strategischen und operativen Zielen des Zentrums und zur Erhöhung der Anpassungsfähigkeit der Mitarbeiter</p>					Nr. der strategischen Maßnahme
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
4.1	Umsetzung der Änderungen zur Gewährleistung der Einhaltung des EU-Rechtsrahmens (Statut und Finanzregelung)	<p>Entwurf der Durchführungsbestimmungen für das Statut der Kommission vorgelegt</p> <p>Finanzregelung vom Verwaltungsrat genehmigt</p> <p>Durchführungsbestimmungen für die Finanzregelung der Kommission vorgelegt</p>	<p>70 % der Durchführungsbestimmungen festgelegt</p> <p>Neue Finanzregelung genehmigt</p> <p>Durchführungsbestimmungen übermittelt</p>	<p>10 % der Durchführungsbestimmungen festgelegt</p> <p>Finanzregelung der Kommission übermittelt</p> <p>Durchführungsbestimmungen überarbeitet</p>	Sonstige nicht mit einem strategischen Ziel verbundene Maßnahme

<p style="text-align: center;">Verbindung zur Strategie 2012-2015</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.1: Erstellung und Umsetzung des Kostenoptimierungsplans</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.4: Weiterer Ausbau des Systems für die interne Kontrolle durch Implementierung der Anforderungen in Bezug auf die Normen der internen Kontrolle (ICS), um deren vollständige Einhaltung sicherzustellen</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.2: Überwachung der Mitarbeiterzufriedenheit und Entwicklung von Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.3: Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen im Einklang mit den strategischen und operativen Zielen des Zentrums und zur Erhöhung der Anpassungsfähigkeit der Mitarbeiter</p>					Nr. der strategischen Maßnahme
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
4.2	Umsetzung der Maßnahmen zur Einhaltung der Normen der internen Kontrolle	<p>Prozentsatz der Umsetzung des 2013 erstellten Aktionsplans für die Normen der internen Kontrolle</p> <p>Prozentsatz der sehr wichtigen vollständig umgesetzten Empfehlungen</p> <p>Prozentsatz der dokumentierten Prozesse und Verfahren</p>	<p>Zu 90 % umgesetzt</p> <p>90 % der sehr wichtigen zum 1.1.2014 ausstehenden Empfehlungen vollständig umgesetzt</p> <p>70 % der Prozesse und Verfahren dokumentiert</p>	Das Zentrum hält die Normen der internen Kontrolle zu 90 % ein	II.D.4
4.3	Festlegung genauer Durchführungsbestimmungen in Bezug auf die Strategie des Zentrums zur Dokumentenverwaltung	Anzahl der angenommenen Durchführungsbestimmungen	2 Durchführungsbestimmungen angenommen	1 Durchführungsbestimmung angenommen	II.D.2

<p style="text-align: center;">Verbindung zur Strategie 2012-2015</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.1: Erstellung und Umsetzung des Kostenoptimierungsplans</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.4: Weiterer Ausbau des Systems für die interne Kontrolle durch Implementierung der Anforderungen in Bezug auf die Normen der internen Kontrolle (ICS), um deren vollständige Einhaltung sicherzustellen</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.2: Überwachung der Mitarbeiterzufriedenheit und Entwicklung von Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.3: Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen im Einklang mit den strategischen und operativen Zielen des Zentrums und zur Erhöhung der Anpassungsfähigkeit der Mitarbeiter</p>					Nr. der strategischen Maßnahme
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
4.4	Umsetzung von Maßnahmen für ein effizientes Geschäftskontinuitätsmanagement	<p>Prozentsatz der erstellten Mini-Notfallpläne für kritische Prozesse</p> <p>Anzahl der durchgeführten Tests</p>	<p>100 % der Mini-Notfallpläne für kritische Prozesse erstellt</p> <p>1 größerer Test durchgeführt</p>	Notfallplan unter Berücksichtigung der Änderung des Standorts des Zentrums aktualisiert	II.D.2
4.5	Entwicklung der Kompetenzen von Mitarbeitern (zur Erhöhung der Anpassungsfähigkeit)	Kernkompetenzen bei mindestens zwei Personen pro Sektion vorhanden	Erhöhung um 25 % im Jahr 2013	Anpassungsfähigkeit von Aufgaben ermittelt	II.E.3
4.6	Durchführung der Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit 2014	Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt	1 Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt	Umsetzung von Maßnahmen, die aus der 2012 durchgeführten Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit abgeleitet werden	II.E.2

<p style="text-align: center;">Verbindung zur Strategie 2012-2015</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.1: Erstellung und Umsetzung des Kostenoptimierungsplans</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.2: Ermittlung und Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten für Prozesse und Aktivitäten</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.D.4: Weiterer Ausbau des Systems für die interne Kontrolle durch Implementierung der Anforderungen in Bezug auf die Normen der internen Kontrolle (ICS), um deren vollständige Einhaltung sicherzustellen</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.2: Überwachung der Mitarbeiterzufriedenheit und Entwicklung von Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung</p> <p style="text-align: center;">Strategische Maßnahme II.E.3: Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen im Einklang mit den strategischen und operativen Zielen des Zentrums und zur Erhöhung der Anpassungsfähigkeit der Mitarbeiter</p>					Nr. der strategischen Maßnahme
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2014	Erwartetes Ergebnis 2013	
4.7	Förderung des internen Informations- und Kommunikationsflusses durch die regelmäßige Veröffentlichung aktueller Informationen (Beiträge, Newsletter) im Intranet	Anzahl der Intranet-Veröffentlichungen	Mindestens 3 Beiträge pro Woche im Intranet veröffentlicht 2 abteilungsübergreifende Newsletter/Jahr im Intranet veröffentlicht	2 Beiträge pro Woche im Intranet 4 abteilungsspezifische Newsletter veröffentlicht	II.D.4
4.8	Erarbeitung der Strategie des Zentrums 2016-2018	Neue Strategie erarbeitet	Strategie 2016-2018 vom Verwaltungsrat angenommen und veröffentlicht	Entfällt	Sonstige nicht mit einem strategischen Ziel verbundene Maßnahme
4.9	Erarbeitung einer Methode zur Berechnung der allgemeinen Umsetzungsrate des jährlichen Arbeitsprogramms (einschließlich Gewichtungsfaktoren)	Neue Methode erarbeitet	Annahme der neuen Methode durch den Verwaltungsrat	Entfällt	Sonstige nicht mit einem strategischen Ziel verbundene Maßnahme

Zur Erreichung der Ziele der Management- und Überwachungstätigkeiten für das Jahr 2014 benötigte Ressourcen

Personelle Ressourcen (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – Zahlenangaben gerundet)

Beamte		Bedienstete auf Zeit (TA)		Vertragsbedienstete (CA)		Insgesamt	Prozentanteil am Personalbestand
10,0	AD	2,9	AD	0	FG IV	12,9	5,7 %
1,8	AST	0,9	AST	0	FG I-III	2,7	1,2 %
Insgesamt	11,8	3,8		0		15,6	6,9%

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Finanzielle Ressourcen (nach Haushaltstiteln – auf der Grundlage des Entwurfs des Haushaltsplans 2014)

Haushaltsplan		EUR	% des Haushaltsplans
Titel 1	— Personal	2 631 437	5.45%
Titel 2	— Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	455 676	0.94%
Titel 3	— Operationelle Ausgaben	0	0%
Insgesamt		3 087 113	6.39%

5. Zusammenfassung der zur Erreichung der Ziele im Jahr 2014 erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen

Tätigkeiten	Personelle Ressourcen (*)					Finanzielle Ressourcen (**)					
	Gesamt (%)	Gesamt	Beamte	TA	VB	Titel 1	Titel 2	Titel 3	Titel 10	Haushaltsplan insgesamt	Haushaltsplan (%)
Kerngeschäft: Übersetzung	64.9%	145.9	31.2	99.7	15	17 036 197	3 805 891	14 703 000	0	35 545 088	73.59%
Unterstützende Tätigkeiten	25.9%	58.3	13.6	37.7	7	4 834 528	1 511 240	937 000	0	7 282 768	15.08%
Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte	2.3%	5.2	2.4	2.8	0	741 038	164 793	705 000	0	1 610 831	3.33%
Management- und Überwachungstätigkeiten	6.9%	15.6	11.8	3.8	0	2 631 437	455 676	0	0	3 087 113	6.39%
Rückstellungen									777 000	777 000	1.61%
Insgesamt	100%	225	59	144	22	25 243 200	5 937 600	16 345 000	777 000	48 302 800	100%

(*) in Vollzeitäquivalenten (VZÄ).

(**) Zahlenangaben gerundet.

Anhang 1 – Mit den Prioritäten des Zentrums für 2014 verbundene Risiken

Am 27. Mai 2013 führte die Leitung des Zentrums einen Risikomanagementprozess mit besonderer Berücksichtigung der Prioritäten des Zentrums für 2014 durch. Das Ergebnis ist nachstehend aufgeführt:

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko		Reaktion der Leitung	Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Aktionsplans			Kritisches Risiko
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung			Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
1	2008	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Weniger Kundenanfragen als prognostiziert im Bereich Übersetzung von Dokumenten könnten zu einer Reduzierung der Einnahmen und Ausgaben führen.	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Regelmäßige Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Volumenvorausschätzungen, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen den ursprünglichen Vorausschätzungen und den tatsächlichen Zahlen zu erhalten; Verfahren der Volumenvorausschätzung verbessert und in Anwendung;</p> <p>proaktive Koordinierungstreffen mit bestehenden und potenziellen Kunden;</p> <p>Kostenanalyse 2009 von externem Berater durchgeführt. Struktur vom Berater vorgeschlagen, seitdem verwendet und jährlich verfeinert. Jährliche Aktualisierung der Kostenanalyse;</p> <p>monatlicher Haushaltsbericht erstellt und Kontrolle der Einnahmen durch die Abteilung Verwaltung vorgenommen;</p> <p>Indikatoren 225, 235 und 329 zur Kontrolle der Veränderung des Übersetzungsvolumens in Seiten, der Zahl der in Rechnung gestellten gegenüber den veranschlagten Seiten und der Einnahmen gegenüber dem Voranschlag;</p> <p>Suche nach neuen Kunden zur Steigerung des Übersetzungsvolumens von Dokumenten durchgeführt;</p> <p>„hochrangiger“ Notfallplan entwickelt;</p> <p>regelmäßige Überprüfung der Stellenzahl;</p> <p>Empfehlungen der Arbeitsgruppe des Verwaltungsrats zur Personalpolitik umgesetzt;</p> <p>Aktionsplan von Maßnahmen, die zur Kostenreduzierung beitragen (Kostenoptimierungsplan), erstellt;</p> <p>Rückstellung für Preisstabilität gebildet.</p>	3	3	Annehmen	Getroffene Maßnahmen werden als ausreichend erachtet				Nein

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risiko- beschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko		Reaktion der Leitung	Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Aktionsplans			Kritisches Risiko
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung			Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
2	2008	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Bei mehr Kundenanfragen als prognostiziert im Bereich Übersetzung von Dokumenten könnte es schwierig werden, sofort mit einem angemessenen Kapazitätsmanagement zu reagieren. Dies könnte letztlich Einfluss auf die Qualität haben.	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Regelmäßige Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Volumenvorausschätzungen, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen den ursprünglichen Vorausschätzungen und den tatsächlichen Zahlen zu erhalten;</p> <p>die personellen Ressourcen werden regelmäßig überprüft und, falls notwendig, werden proaktive Maßnahmen ergriffen;</p> <p>Reservelisten für Bedienstete auf Zeit werden auf dem neuesten Stand gehalten und ermöglichen so die schnelle Verfügbarkeit von Ressourcen;</p> <p>die Ausschreibungslisten werden regelmäßig geprüft und Ausschreibungen für spezielle Bereiche eingeleitet;</p> <p>monatlicher Haushaltsbericht erstellt und Kontrolle der Einnahmen von der Abteilung Verwaltung vorgenommen;</p> <p>Indikatoren 225, 235 und 329 zur Kontrolle der Veränderung des Übersetzungsvolumens in Seiten, der Zahl der in Rechnung gestellten gegenüber den veranschlagten Seiten und der Einnahmen gegenüber dem Voranschlag;</p> <p>Aktionsplan von Maßnahmen, die zur Kostenreduzierung beitragen (Kostenoptimierungsplan), erstellt.</p>	2	3	Reduzieren	Nicht zutreffend	Durchführung eines Pilotprojekts, um die Möglichkeit der Nutzung von maschinellen Übersetzungssystemen zu prüfen	Leiter der Abteilung Übersetzung und Leiter der Abteilung Übersetzungsunterstützung	Q4 2013	Nein
3	2008	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Kundenanfragen im Bereich GM, die weit unterhalb der Vorhersagen liegen, könnten zu weniger Einnahmen und Kosten führen.	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Regelmäßige Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Volumenvorausschätzungen, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen den ursprünglichen Vorausschätzungen und den tatsächlichen Zahlen zu erhalten; Verfahren der Volumenvorausschätzung verbessert und in Anwendung;</p> <p>monatlicher Haushaltsbericht erstellt und Kontrolle der Einnahmen durch die Abteilung Verwaltung vorgenommen;</p> <p>Indikatoren 225, 235 und 329 zur Kontrolle der Veränderung des Übersetzungsvolumens in Seiten, der Zahl der in Rechnung gestellten gegenüber den veranschlagten Seiten und der Einnahmen gegenüber dem Voranschlag;</p> <p>Kostenanalyse 2009 von externem Berater durchgeführt. Struktur vom Berater vorgeschlagen, seitdem verwendet und jährlich verfeinert. Jährliche Aktualisierung der Kostenanalyse;</p>	3	5	Annehmen	Getroffene Maßnahmen werden als ausreichend erachtet				Nein

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko		Reaktion der Leitung	Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Aktionsplans			Kritisches Risiko
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung			Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
					<p>proaktive Koordinierungstreffen mit bestehenden und potenziellen Kunden;</p> <p>Mechanismus zur Anpassung der Preise je nach GM-Volumen geschaffen;</p> <p>Preiskonzept mit unterschiedlichen Preisen je nach der in Rechnung gestellten Seitenanzahl in die Preisstruktur für GM aufgenommen;</p> <p>„hochrangiger“ Notfallplan entwickelt;</p> <p>regelmäßige Überprüfung der Stellenzahl. Beschäftigungspolitik in Bezug auf langfristige Vertragsbedienstete überarbeitet;</p> <p>Aktionsplan von Maßnahmen, die zur Kostenreduzierung beitragen (Kostenoptimierungsplan), erstellt;</p> <p>Empfehlungen der Arbeitsgruppe des Verwaltungsrats zur Personalpolitik umgesetzt;</p> <p>Rückstellung für Preisstabilität gebildet.</p>								
4	2011	2. Unterstützende Tätigkeiten	Wenn eCdT seinen Zweck nicht erfüllt oder verspätet zum Einsatz kommt, kann dies dem Image des Zentrums/der Motivation der Mitarbeiter schaden, die Kosten für die Instandhaltung der bisherigen Plattform in die Höhe treiben und die	Risiko im Zusammenhang mit Planung, Verfahren und Systemen	<p>Benchmarking der Produkte auf dem Markt;</p> <p>Geschäftsanalyse durchgeführt und Projektleiter für das Projekt eingesetzt;</p> <p>regelmäßiges Follow-up des Projekts durch den e-CdT-Lenkungsausschuss (obere Führungsebene und Projektmanagementbüro);</p> <p>Begutachtungsbesuche bei Einrichtung, die Marktprodukte verwendet, durchgeführt.</p>	2	3	Reduzieren	Nicht zutreffend	Nutzung externer Berater zur Qualitätssicherung für das Projekt	Leiter der Abteilung Übersetzungsunterstützung	Q4 2013	Nein

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko		Reaktion der Leitung	Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Aktionsplans			Kritisches Risiko
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung			Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
			Anderungen an den aktuellen IT-Systemen blockieren.										
5	2011	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Eine starke Abnahme der Einnahmen kann den laufenden Betriebs des Zentrums gefährden.	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Empfehlungen der Arbeitsgruppe des Verwaltungsrats zur Personalpolitik umgesetzt;</p> <p>die personellen Ressourcen werden regelmäßig überprüft und, falls notwendig, werden proaktive Maßnahmen ergriffen;</p> <p>Suche nach neuen Kunden zur Steigerung des Übersetzungsvolumens von Dokumenten durchgeführt;</p> <p>monatlicher Haushaltsbericht erstellt und Kontrolle der Einnahmen durch die Abteilung Verwaltung vorgenommen;</p> <p>„hochrangiger“ Notfallplan entwickelt;</p> <p>Aktionsplan von Maßnahmen, die zur Kostenreduzierung beitragen (Kostenoptimierungsplan), erstellt;</p> <p>Rückstellung für Preisstabilität gebildet;</p> <p>Kostenoptimierungsplan umgesetzt;</p> <p>Umfrage zum Interesse potenzieller Nicht-EU-Kunden durchgeführt;</p> <p>Vorschlag betreffend die Überarbeitung der Gründungsverordnung (einschließlich einer Bestimmung über die Ausweitung des Kundenportfolios des Zentrums auf Nicht-EU-Einrichtungen) der Kommission vorgelegt.</p>	4	5	Reduzieren	Nicht zutreffend	Hinarbeiten auf die Etablierung des Zentrums als Partner/Dienstleistungserbringer für die Europäische Kommission und gegebenenfalls andere europäische Einrichtungen.	Direktor	Ende 2013	Nein

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko		Reaktion der Leitung	Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Aktionsplans			Kritisches Risiko
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung			Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
6	2012	2. Unterstützende Tätigkeiten	Abweichung beim Zeitplan für den Umzug in das Drosbach-Gebäude aufgrund ungeplanter Verzögerungen könnte zusätzliche Kosten für das Zentrum verursachen.	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Projektleiter eingesetzt;</p> <p>Lenkungsausschuss für das Projekt eingerichtet;</p> <p>Wissensaustausch zu früheren Standortangelegenheiten mit dem Gerichtshof und zwei weiteren Einrichtungen durchgeführt;</p> <p>Akte in Bezug auf das Gebäudeprojekt zur fristgerechten Vorlage beim Parlament und beim Rat erstellt;</p> <p>persönlicher Kontakt mit dem Berichterstatter für Gebäude beim Parlament hergestellt.</p>	2	3	Reduzieren	Nicht zutreffend				Nein
7	2013	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Chancen könnten verpasst werden, weil das Dienstleistungsangebot des Zentrums und die Geschäftsmöglichkeiten die Anforderungen des Kunden nicht mehr erfüllen.	Risiko im Zusammenhang mit Planung, Verfahren und Systemen	<p>Eine Marktstudie in Bezug auf das Angebot auf dem Markt der Übersetzungsdienstleistungen wurde durchgeführt.</p> <p>Es wird regelmäßig eine Umfrage zur allgemeinen Kundenzufriedenheit (einschließlich zum Bedarf der Kunden an neuen möglichen Dienstleistungen) durchgeführt. Regelmäßiger Kontakt mit den Kunden, um mögliche Anforderungen des Kunden zu ermitteln.</p> <p>Der IT-Lenkungsausschuss ist eingerichtet und aktiv (Struktur und Entscheidungsfindung).</p>	2	4	Reduzieren	Nicht zutreffend	Entwurf eines Geschäftsszenarios mit der GD SANCO	Leiter der Abteilung Übersetzungsunterstützung und Leiter der Abteilung Übersetzung	Ende 2013	Nein

Anhang 2 – Planung der Auftragsvergabe 2014

Gemäß Artikel 60 Absatz 3 der Finanzregelung des Übersetzungszentrums gilt das Arbeitsprogramm des Übersetzungszentrums als Finanzierungsbeschluss für die von ihm abgedeckten Tätigkeiten. Folgende öffentliche Aufträge werden 2014 eingeleitet.

Tätigkeiten	Bereich	Bezeichnung	Art des Verfahrens	Einleitung der Ausschreibung	Vertragsunterzeichnung	Haushaltsplan 2014 (EUR)	Haushaltsmittel insgesamt ² (EUR)	Bemerkungen
Kerngeschäft	ÜBERSETZUNG	RAIL14: Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich Eisenbahn aus dem BG, CS, DE, EL,ET, FI, FR, HU, IT, LT, LV, PL, SL und SV ins EN	Offen	Q1 2014	Q3 2014	53 500	500 000	
		TM14: Dienstleistungen der Übersetzung von standardisierten Texten im Bereich gewerbliches/geistiges Eigentum	Offen	Q1 2014	Q4 2014	0	24 000 000	
		FIN14: Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Finanz- und Bankenbereich aus dem EN in alle EU-Amtssprachen mit Ausnahme von GA	Offen	Q3 2014	Q2 2015	0	1 300 000	

² Betrag für vier Jahre veranschlagt.

Unterstützende Tätigkeiten	VERWALTUNG	Versicherung spezielle Feuerrisiken	Verhandelt	Q3 2014	Q4 2014	0	50 000	
		Versicherung elektronische Risiken	Verhandelt	Q3 2014	Q4 2014	0	40 000	
	IT	Gerichtshof – Nutzung und Weiterentwicklung von IT-Infrastrukturen	Offen interinstitutionell	Q4 2013	Q1 2014	175 000	3 000 000	
		Europäisches Parlament – ITS14	Offen interinstitutionell	Q2 2014	Q3 2014	1 200 000	12 850 000	Nach der Annullierung von ITS13 neu einzuleiten

Anhang 3 – Glossar

Gängige Bezeichnung / Abkürzung	
AD	Bedienstete der Funktionsgruppe Administration
AST	Bedienstete der Funktionsgruppe Assistenz
B2B	Business-to-Business
BCP	Notfallplan (Business Continuity Plan/BCP)
CAT	Computer Assisted Translation (computergestützte Übersetzung)
CSF	Client Satisfaction Form (Formular zur Kundenzufriedenheit)
GM	Gemeinschaftsmarke
GD SANCO	Generaldirektion für Gesundheit und Verbraucher
DGT	Generaldirektion Übersetzung
e-CdT	Programm des Übersetzungszentrums für die Einrichtungen der Europäischen Union, das mehrere Entwicklungsprojekte für eine neue Plattform für den Arbeitsablauf bei Dokumenten, den Austausch von Dokumenten und Informationen mit externen Übersetzern, die Archivierung und Bearbeitung der administrativen Aspekte des Kerngeschäfts, nämlich die Bearbeitung von Rechnungen und Zahlungen an externe Dienstleister, umfasst.
VZE	Vollzeitäquivalente
HR	Humanressourcen
IAMLADP	International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications (Internationales Jahrestreffen zu sprachlichen Regelungen, Dokumentation und Veröffentlichungen)
IATE	IATE (Interaktive Terminologie für Europa) ist die interinstitutionelle Terminologie-Datenbank der EU
ICS	Internal Control Standards (Normen der internen Kontrolle)
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
ICTI	Interinstitutioneller Ausschuss für Übersetzen und Dolmetschen
IMG	Interinstitutionelle IATE-Verwaltungsgruppe
JIAMCATT	Joint Inter-Agency Meeting on Computer-Assisted Translation and Terminology
JTV	Joint Training Venture (gemeinsame Schulungen)
VR	Verwaltungsrat
MT@EC	Tool für maschinelle Übersetzung der Europäischen Kommission
MINI BCP	Mini-Notfallpläne
Entfällt	„nicht zutreffend“ oder „nicht verfügbar“ (je nach Kontext)
ODR	Online Dispute Resolution (Europäische Online-Streitbeilegung)
POC	Proof of Concept (Machbarkeitsnachweis)
SharePoint	Microsoft® SharePoint®
SLA	Service Level Agreement (Dienstgütevereinbarung)
TQM	Total Quality Management (umfassendes Qualitätsmanagement)