



Consiglio di amministrazione

RELAZIONE DI ATTIVITÀ DEL CENTRO DI TRADUZIONE per il 2011

CT/CA-002/2012/01IT

ADOTTATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL CENTRO IL 22 MARZO 2012

La presente relazione annuale di attività è stata redatta in conformità dell'articolo 8, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio del 28 novembre 1994 relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, modificato da ultimo dal regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio (il "regolamento istitutivo") e dell'articolo 40, paragrafo 1, del regolamento finanziario del 22 dicembre 2003 applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione

Relazione di attività 2011

La presente pubblicazione del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea è disponibile sul sito web dell'Agenzia all'indirizzo: cdt.europa.eu

Per maggiori informazioni sull'Unione europea, si rimanda al server Europa: europa.eu.

© Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, 2012. Tutti i diritti riservati.

ISBN 978-92-95074-44-6

ISSN 1830-0340

Doi: 10.2817/21527

SOMMARIO

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI TRADUZIONE	4
PARTE I. ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DI LAVORO PER IL 2011	5
CAPITOLO 1 ATTIVITÀ OPERATIVA PRINCIPALE: TRADUZIONE	5
Azioni 1.1 e 1.2. Tradurre, modificare, editare e rivedere documenti e marchi, disegni e modelli comunitari secondo i criteri di qualità previsti	5
Azione 1.3. Conservare un elevato rispetto per i termini di consegna	8
Azione 1.4. Attuare il piano di azione per l'assicurazione della qualità della traduzione	8
Azione 1.5. Consolidare il flusso di lavoro di gestione delle domande nell'ottica di ottimizzare il processo ex ante ed ex post, come definito nel manuale di gestione sull'assicurazione della qualità delle traduzioni	9
Azione 1.6. Istituire un meccanismo di risposta proattivo per soddisfare le esigenze dei clienti sviluppando nuovi prodotti e servizi linguistici	9
CAPITOLO 2 ATTIVITÀ DI SUPPORTO	10
Azione 2.1. Impiego di moduli del progetto sul portale istituzionale (portale clienti, portale gestione della domanda, portale freelance, portale traduzione interna)	10
Azione 2.2. Utilizzazione dei nuovi moduli del sistema Tr@Mark	11
Azione 2.3. Creare nuovi strumenti intuitivi per la pianificazione e il monitoraggio del bilancio del Centro	11
Azione 2.4. Implementare lo snellimento dei progetti di gestione dei servizi e delle informazioni	11
Azione 2.5. Semplificare e ottimizzare la gestione dei dati nel settore finanziario	12
Azione 2.6. Semplificare e ottimizzare la gestione dei dati nel settore delle risorse umane	13
Azione 2.7. Eseguire i test finali e stabilire un'interconnessione tra il BCP del Centro e le altre istituzioni e le autorità lussemburghesi	13
Azione 2.8. Strutturare e formalizzare l'approccio del Centro nei confronti dell'"osservatorio sulla tecnologia"	13
Azione 2.9. Mantenere un allineamento fra le competenze del personale e le esigenze organizzative	13
Azione 2.10. Mantenere la piena operatività del servizio locale di orientamento alla carriera per identificare le potenzialità del personale	14
CAPITOLO 3 ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE ESTERNA	14
Azione 3.1. Formalizzare un sistema strutturato per gestire i rapporti con i clienti nell'ottica di ottimizzare la qualità del servizio	14
Azione 3.2. Incremento della partecipazione attiva al CITI e all'IAMLADP	15
Azione 3.3. Stabilire contatti con le università degli Stati membri	15
Azione 3.4. Attuare la strategia e il piano d'azione sulla comunicazione esterna e promuovere le buone prassi	16
CAPITOLO 4 ATTIVITÀ DI GESTIONE E SUPERVISIONE	16
Azione 4.1. Ultimare l'attuazione della nuova struttura dei prezzi del Centro	16
Azione 4.2. Porre le basi per la definizione della nuova strategia	17
Azione 4.3. Implementare il piano d'azione e la strategia sulla comunicazione interna, e incentivare la comunicazione nel Centro promuovendo le buone prassi	17
Azione 4.4. Attuazione delle misure di miglioramento della comunicazione interna	17
Azione 4.5. Concentrare l'attenzione sull'aumento dell'efficacia degli standard di controllo interno selezionati	18

Azione 4.6. Processi e procedure di analisi, riesame e audit per rivedere la documentazione del sistema di gestione della qualità totale instaurato	18
Azione 4.7. Formalizzare la struttura di governance delle tecnologie informatiche nel Centro	18
Azione 4.8. Sviluppare al Centro un sistema di gestione basato sulle attività (ABM)	19
PARTE II. SISTEMI DI GOVERNANCE, GESTIONE E CONTROLLO INTERNO	20
CAPITOLO 1 ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	20
CAPITOLO 2 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	21
2.1. Organizzazione delle attività di controllo e supervisione	21
2.2. Funzionamento dell'intero sistema di controllo interno	28
PARTE III. ASPETTI ESSENZIALI PER LA DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ	30
CAPITOLO 1 ASPETTI ESSENZIALI PER UNA GARANZIA RAGIONEVOLE	30
1.1. Aspetto essenziale 1. Valutazione da parte della direzione	31
1.2. Aspetto essenziale 2: Risultati degli audit condotti durante l'anno di riferimento	32
1.3. Aspetto essenziale 3: Seguito dato alle riserve e piani d'azione derivanti da audit condotti negli anni precedenti	33
1.4. Aspetto essenziale 4: Garanzie da parte della direzione	34
1.5. Completezza e affidabilità della trasmissione delle informazioni negli elementi fondamentali	35
CAPITOLO 2 RISERVE	35
CAPITOLO 3 CONCLUSIONI GENERALI IN MERITO ALL'IMPATTO COMBINATO DELLE RISERVE SULLA DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ NEL COMPLESSO	35
PARTE IV. DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ	36
ALLEGATO I ORGANIGRAMMA	37
ALLEGATO II STATISTICHE RELATIVE ALLE ATTIVITÀ PRINCIPALI	38
ALLEGATO III STATISTICHE CONCERNENTI LA GESTIONE FINANZIARIA	41
ALLEGATO IV TABELLA DELL'ORGANICO DEL CENTRO DI TRADUZIONE	45
ALLEGATO V RISORSE UMANE E FINANZIARIE PER ATTIVITÀ	46
ALLEGATO VI ELENCO DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	47
ALLEGATO VII PIANO D'AZIONE PER IL CONTROLLO INTERNO 2012	49
GLOSSARIO	52

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI TRADUZIONE

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea è stato formalmente istituito nel 1994 mediante il regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio, modificato dal regolamento (CE) n. 1645/03 del Consiglio e in seguito nuovamente modificato dal regolamento (CE) n. 2610/95 del Consiglio.

La missione del Centro di traduzione consiste nel fornire servizi di traduzione alle altre agenzie decentrate dell'UE e dare assistenza nei periodi in cui si verificano picchi di attività a quelle istituzioni e organismi dell'UE che già dispongono di servizi interni di traduzione. La seconda funzione principale del Centro è quella di contribuire alla cooperazione interistituzionale tra i servizi di traduzione dell'UE allo scopo di razionalizzare i metodi di lavoro, armonizzare le procedure e ottenere risparmi complessivi nell'ambito della traduzione.

I clienti rappresentano l'essenza stessa del Centro; oltre ai 52 clienti già presenti nel portafoglio del Centro alla fine del 2010, nel 2011 si sono aggiunti quattro nuovi clienti: le tre nuove autorità di vigilanza in ambito finanziario, l'Autorità bancaria europea (EBA), l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA), l'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali o professionali (EIOPA), e l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC). Alla fine del 2011 erano ancora in corso le trattative in merito alla cooperazione formale con il Comitato economico e sociale europeo (CESE) e l'agenzia europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia (Agenzia IT).

Nel 2011, in risposta alla sfida rappresentata dalla riduzione anticipata del carico di lavoro proveniente dal suo più grande cliente, l'Ufficio per l'armonizzazione nel mercato interno (UAMI), il Centro ha preparato le "Opzioni per un futuro sostenibile del Centro" e la nuova "Strategia 2012-2014: Cogliere le sfide", presentate al consiglio di amministrazione a ottobre del 2011.

Nel 2011 il Centro ha portato a termine le proprie attività in linea con le priorità strategiche stabilite nell'attuale strategia 2008-2012, ovvero, in primo luogo, commercializzare e promuovere i propri servizi garantendo la soddisfazione dei clienti, in secondo luogo favorire lo spirito d'innovazione e, infine, rafforzare le capacità grazie all'introduzione di nuove conoscenze e competenze. Le operazioni del Centro si basano su programmi di lavoro annuali. Il programma di lavoro per il 2011 è suddiviso in quattro attività:

1. attività operativa principale: traduzione
2. attività di sostegno
3. attività di sensibilizzazione esterna
4. attività di gestione e supervisione

Il mandato, le dichiarazioni di missione, le attività/azioni e le operazioni specifiche del Centro vengono attuati attraverso cinque dipartimenti e l'ufficio del direttore. L'allegato I mostra l'organigramma del Centro al 1° giugno 2011. Alla fine di dicembre 2011, la struttura organizzativa non aveva subito variazioni.

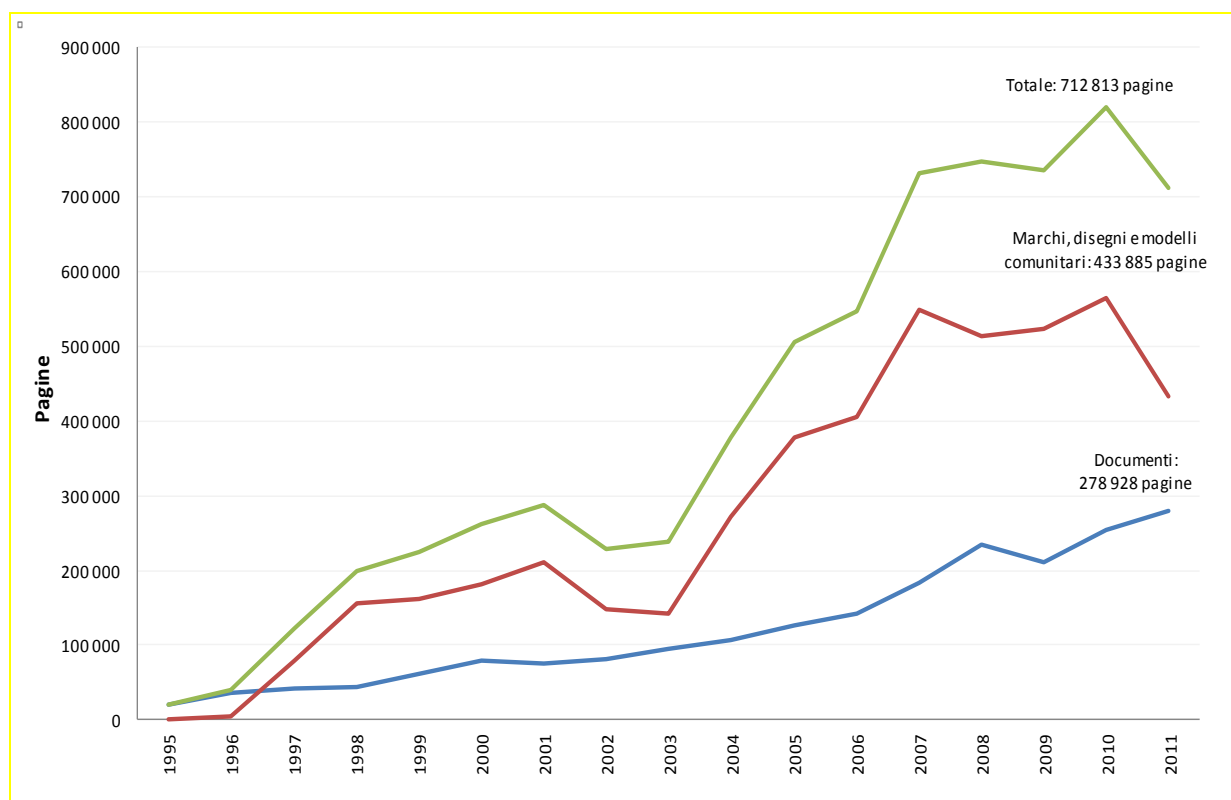
PARTE I.
ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DI LAVORO PER IL 2011

CAPITOLO 1
ATTIVITÀ OPERATIVA PRINCIPALE: TRADUZIONE

Azioni 1.1 e 1.2. Tradurre, modificare, editare e rivedere documenti e marchi, disegni e modelli comunitari secondo i criteri di qualità previsti

Nel 2011 il volume complessivo delle traduzioni svolte dal Centro è stato di 712 813 pagine¹ 278 928 pagine relative a documenti e 433 885 pagine relative ai marchi comunitari, a fronte delle 836 039 pagine pianificate nel programma di lavoro per il 2011 (315 624 pagine per i documenti e 520 415 pagine per i marchi comunitari).

Figura 1: evoluzione dei volumi di traduzione nel periodo 1995-2011

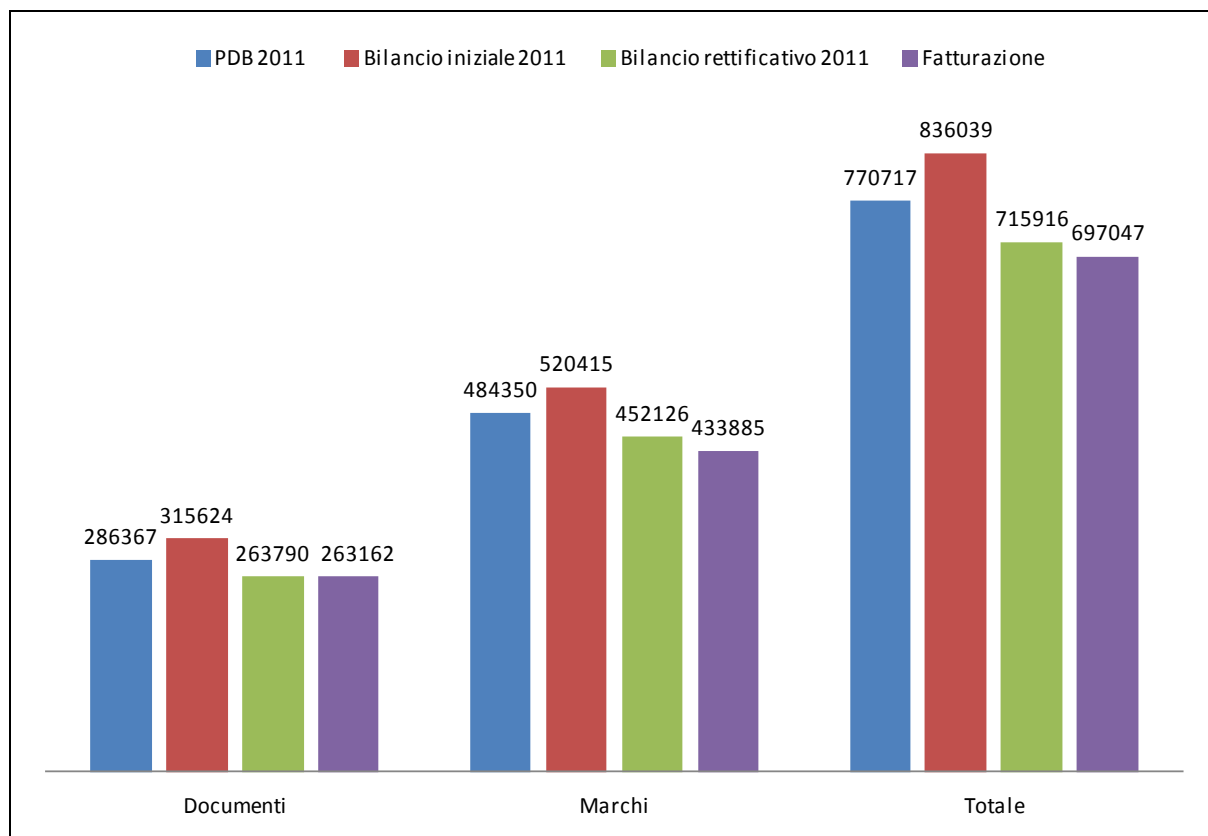


Il 2011 è stato un anno contraddistinto da notevoli fluttuazioni nelle previsioni di volume nel corso dell'anno. La riduzione del volume pianificato di documenti può essere giustificata dalla restrizione di bilancio a causa della situazione economica globale; la riduzione dei volumi relativi ai marchi comunitari è motivata dagli sviluppi tecnologici introdotti a livello interno dall'Ufficio per l'armonizzazione nel mercato interno (UAMI). Tuttavia, questo calo dei volumi era stato previsto dal Centro solo a partire dal 2014, come cautamente annunciato dall'UAMI; pertanto il calo considerevole verificatosi in anticipo

¹ Compresa le pagine tradotte per il Centro di traduzione.

rispetto alle aspettative ha avuto un impatto sul bilancio del Centro. In figura 2 sono illustrate le fluttuazioni delle previsioni rispetto ai volumi effettivi².

Figura 2: fluttuazioni delle previsioni rispetto ai volumi effettivi nel 2011 (in pagine)



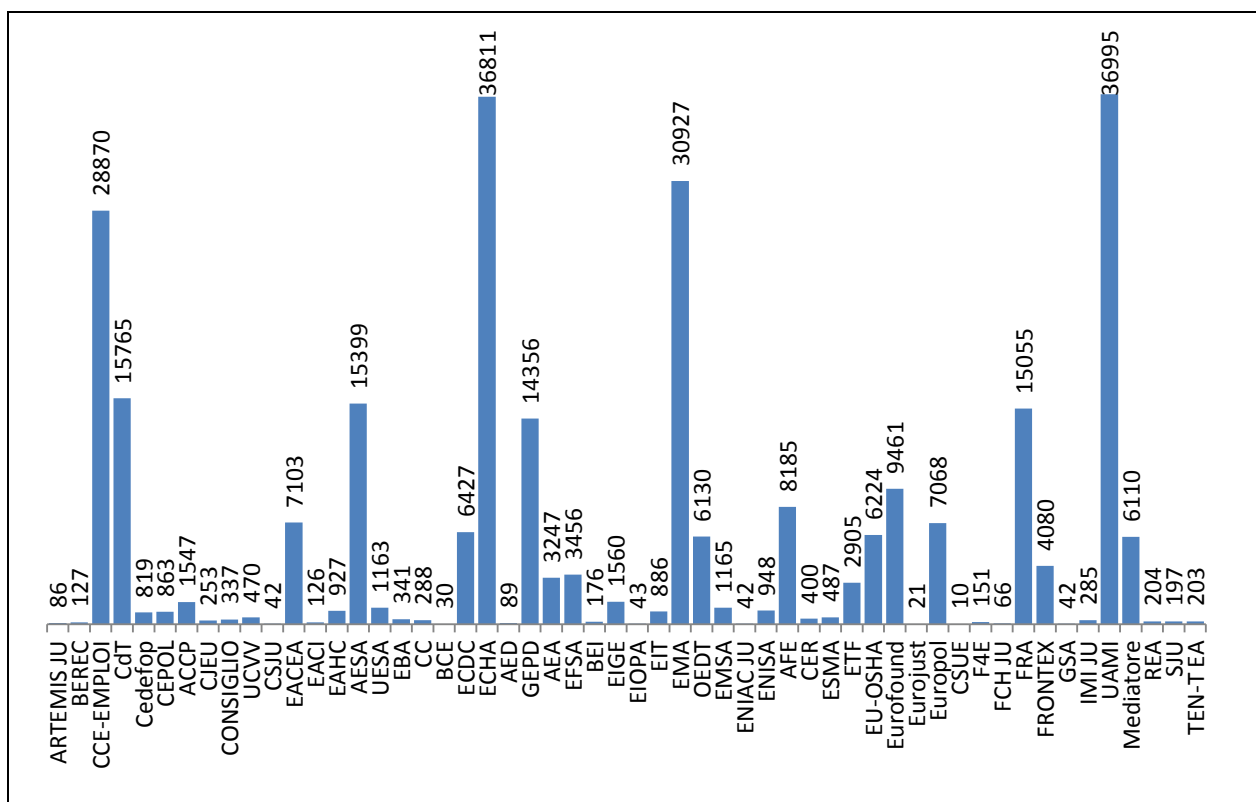
In linea con la propria missione e con la propria strategia operativa, nel 2011 il Centro ha offerto numerosi prodotti/servizi³ ai propri clienti. Oltre ai servizi di traduzione, il Centro ha eseguito l'editing di un totale di 13 087 pagine per nove clienti, delle quali 11 241 erano costituite da decisioni di opposizione⁴. Circa 283 giorni/uomo sono stati dedicati al lavoro di terminologia. Nel 2011 sette clienti hanno richiesto la traduzione di 47 210 voci di "elenchi terminologici", delle quali 33 576 sono state tradotte nel quadro della classificazione dei marchi comunitari. In figura 3 è mostrata la ripartizione dei volumi per cliente relativi al 2011:

² Per una presentazione più dettagliata, fare riferimento alla parte II, capitolo 2, punto 2.1.6. Per le cifre, cfr. l'allegato III, Statistiche concernenti la gestione finanziaria

³ I servizi linguistici comprendono: traduzione di documenti, traduzione di marchi, disegni e modelli comunitari, modifica/variazione, revisione di traduzioni, editing del testo di partenza, correzione delle bozze delle decisioni di opposizione dell'UAMI, terminologia, elenchi terminologici e standardizzazione.

⁴ Le decisioni di opposizione dell'UAMI sono documenti concernenti le opposizioni relative ai marchi comunitari. Si tratta in genere di documenti lunghi circa cinque pagine, inviati al Centro di traduzione per lavori di editing quando sono testi redatti in inglese da autori non madrelingua.

Figura 3: volumi ripartiti per cliente ⁵



Nel 2011 il Centro ha lavorato con 1 547 contratti quadro firmati con fornitori di traduzioni freelance⁶ per distribuire all'esterno i documenti. Nell'assegnazione degli incarichi di traduzione ai fornitori, il Centro di traduzione tiene debitamente conto delle loro prestazioni precedenti in termini di rispetto delle scadenze e di qualità della traduzione. Nel 2011, il Centro ha distribuito all'esterno un totale di 436 445 pagine (il 61% del volume totale), vale a dire il 6% in più rispetto al 2010 (cfr. figura 4). Nel quadro della garanzia della qualità della traduzione, tutte le pagine sono sottoposte a una revisione a cura dei traduttori interni. Come si era già verificato nel 2010, anche nel 2011 nel 99,5% dei casi⁷ i traduttori interni del Centro hanno giudicato le traduzioni di buona o eccellente qualità.

⁵ Le cifre includono servizi fatturati in pagine standard: traduzione di documenti, modifica/variazione, revisione di traduzioni, editing del testo di partenza, correzione delle bozze delle decisioni di opposizione dell'UAMI. Il grafico non mostra la cifra relativa ai marchi, disegni e modelli comunitari.

⁶ Le richieste di traduzione del Centro sono distribuite a traduttori interni o freelance. Il Centro di traduzione conta su una rete di traduttori freelance (società e singoli) per soddisfare le richieste di traduzione per specifici temi e combinazioni linguistiche.

⁷ Indicatore: $\frac{\text{numero di documenti tradotti che hanno ricevuto una valutazione positiva dai traduttori interni del Centro}}{\text{numero totale di documenti tradotti esternamente}}$

Figura 4: evoluzione delle pagine distribuite all'esterno nell'arco degli ultimi tre anni



Azione 1.3. Conservare un elevato rispetto per i termini di consegna

Nel 2011 il Centro di traduzione ha consegnato per tempo le traduzioni ai clienti nel 98,5% dei casi, a fronte dell'indicatore del 99% stabilito nel programma di lavoro per il 2011. Circa il 49,5% delle traduzioni di documenti presentava una scadenza normale, mentre il 33% aveva una scadenza programmata e il 17,4% era urgente. I dati corrispondenti per il 2010 erano 53,4%, 26% e 20,6%, rispettivamente.

Azione 1.4. Attuare il piano di azione per l'assicurazione della qualità della traduzione

Il Centro ha superato l'obiettivo stabilito, poiché entro la fine del 2011 aveva già attuato circa il 90% del piano di azione per l'assicurazione della qualità della traduzione, rispetto al traguardo dell'80% previsto nel programma di lavoro del Centro.

Le migliori principali hanno contemplato, in primo luogo, azioni concernenti nuovi strumenti di traduzione, i formati dei documenti e le memorie di traduzione, compreso il trasferimento alla banca dati interistituzionale delle memorie di traduzione "Euramis", eseguito dalla sezione riorganizzata Supporto informatico e linguistico. La nuova attenzione dedicata alla formazione dei traduttori ha costituito un elemento essenziale: il piano di formazione per il 2011 del Centro, anziché attribuire priorità all'acquisizione di nuove lingue, si è concentrato sul potenziamento delle competenze dei madrelingua, in particolare nell'ambito della "scrittura per il web" e dello stile giornalistico, e sull'approfondimento delle conoscenze tecniche nei settori di attività dei clienti del Centro.

Per quel che riguarda il monitoraggio della fornitura dei servizi, nel 2011 il Centro ha condotto un'indagine generale sul grado di soddisfazione dei clienti⁸, che ha ottenuto un tasso di risposta pari al 50%. Il 96% dei clienti ha affermato di essere soddisfatto, in linea generale, della qualità delle traduzioni fornite dal Centro. L'esito di questa indagine rappresenta un aumento del 15% rispetto a quella del 2008.

⁸ L'indagine è stata inviata a 53 clienti.

L'indagine ha portato alla luce le priorità e le necessità future dei clienti, consentendo in tal modo al Centro di sviluppare e attuare piani d'azione specifici per cliente.

Azione 1.5. Consolidare il flusso di lavoro di gestione delle domande nell'ottica di ottimizzare il processo ex ante ed ex post, come definito nel manuale di gestione sull'assicurazione della qualità delle traduzioni

Nel 2011, come previsto nel Programma di lavoro, il Centro ha attuato con successo un cambiamento importante in termini organizzativi e procedurali: le sezioni Gestione freelance e Gestione della domanda sono state fuse allo scopo di migliorare la comunicazione all'interno della catena di traduzione e facilitare il monitoraggio del flusso di lavoro. Come parte di questa nuova sezione Gestione della domanda, è stata creata la figura dell'amministratore del flusso di lavoro di traduzione per il personale altamente qualificato in ambito linguistico e amministrativo. Il traguardo del "100% per il grado di polivalenza dei gestori della domanda principale di attività" è stato pienamente raggiunto.

Sebbene questa ottimizzazione sia stata attuata con successo, il Centro, in linea con il programma di lavoro per il 2011, ha elaborato un questionario volto a monitorare il grado di soddisfazione del personale in relazione all'efficienza del nuovo flusso di lavoro. Per fare in modo che il processo raggiunga il necessario livello di maturazione, si è deciso di lanciare l'indagine all'inizio del 2012.

Oltre alle riorganizzazioni principali di cui sopra, la sezione Supporto informatico e linguistico ha posto in essere un'ampia gamma di cambiamenti in termini tecnici e procedurali da integrare completamente nel flusso di lavoro di traduzione, al fine di garantire un'elaborazione efficiente delle richieste dei clienti in tutte le fasi previste.

Azione 1.6. Istituire un meccanismo di risposta proattivo per soddisfare le esigenze dei clienti sviluppando nuovi prodotti e servizi linguistici

In linea di principio, il meccanismo di risposta proattivo è stato realizzato presso il Centro entro la fine del 2011. A testimonianza di ciò vi è la "Decisione sulla struttura tariffaria del Centro" (CT/CA-071/2011) adottata dal consiglio di amministrazione a ottobre del 2011, in virtù della quale sono stati introdotti nel portafoglio dei servizi offerti dal Centro due nuovi servizi linguistici: le traduzioni "lente" e quelle "molto urgenti". Questa decisione è il risultato della cooperazione fra il gruppo di lavoro tecnico, istituito dal consiglio di amministrazione, e il Centro.

Il Centro ha attuato un altro obiettivo previsto nel programma di lavoro per il 2011 redigendo la "Metodologia per l'analisi delle esigenze dei clienti", che documenta l'esistenza degli strumenti del meccanismo di risposta. In aggiunta, il Centro ha raccolto le richieste di nuovi servizi da parte dei clienti e le probabili tendenze della loro politica multilingue mediante l'indagine generale sul grado di soddisfazione dei clienti condotta nel 2011, i cui risultati sono riportati in una relazione. Questi tre strumenti (la metodologia, l'indagine e la relazione), applicati in modo sistematico, consentiranno di rendere questo "meccanismo proattivo di risposta pienamente operativo" nel 2012. Il Centro ha inoltre lanciato un'indagine sul possibile uso di traduzioni automatiche da parte dei propri clienti nel contesto del progetto MT@EC della DG Traduzione della Commissione europea.

Il Centro ha consapevolmente esteso al 2012 due risultati finali: "il 100 % delle esigenze dei clienti analizzate secondo la metodologia" e "< di 6 mesi tra la ricezione di nuove richieste e la fornitura di nuovi servizi linguistici, inclusa l'approvazione da parte del consiglio di amministrazione". Questa

decisione è stata presa nel mese di giugno del 2011, durante il giorno di trasferta dei dirigenti del Centro per l'elaborazione della "Strategia 2012-2014: Cogliere le sfide". La nuova strategia dà particolare risalto a questo settore e include, tra gli altri, degli indicatori strategici di prodotto quali "indagine condotta sui nuovi servizi", "numero di possibili nuovi servizi da analizzare approfonditamente" e "numero di nuovi possibili servizi analizzati e di quelli considerati fattibili dal punto di vista finanziario".

Il Centro si è impegnato notevolmente al fine di rafforzare questo settore nei prossimi anni, grazie alle basi solide costituite nel corso del 2011.

I due prodotti restanti in merito all'Azione 1.6. La "metodologia definita e documentata per l'osservatorio sui servizi linguistici." e il "meccanismo dell'osservatorio sui servizi linguistici pienamente operativo" sono stati riformulati e integrati nel programma di lavoro per il 2012.

CAPITOLO 2 ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Azione 2.1. Impiego di moduli del progetto sul portale istituzionale (portale clienti, portale gestione della domanda, portale freelance, portale traduzione interna)

Questo costituisce il progetto più complesso del Centro: risponde all'esigenza di sostituire il sistema informatico attualmente in uso presso il Centro, in quanto i sistemi ereditati hanno raggiunto la fine del loro ciclo di vita, sia da un punto di vista tecnico che funzionale. Rinominato "Programma e-CdT" a causa della sua complessità, questo progetto avrà un'influenza fondamentale sulle attività principali. La preparazione del progetto ha avuto inizio un paio di anni addietro e l'architettura definitiva è stata concordata all'inizio del 2011, quando il Centro ha deciso di acquistare un prodotto in commercio piuttosto che sviluppare una propria applicazione interna. Il Centro ha immediatamente richiesto uno studio di mercato esterno, che ha prodotto un elenco di tutte le aziende concorrenti nell'ambito dei sistemi di gestione del flusso di traduzione in grado di offrire flussi di lavoro efficaci, consolidati e personalizzabili che potessero soddisfare le esigenze del Centro. Questo cambiamento di approccio ha richiesto ulteriore tempo, pertanto è stato necessario rivedere la pianificazione iniziale e prolungare le scadenze.

Nonostante il diverso approccio, la maggiore complessità del programma e il tempo necessario per l'elaborazione dello studio di mercato, l'obiettivo di "delineare il 100% delle specifiche funzionali e tecniche del nuovo sistema", stabilito nel programma di lavoro per il 2011, è stato raggiunto al 60%.

Parallelamente allo sviluppo del programma e-CdT (ex progetto sul portale istituzionale, come precedentemente descritto), all'inizio di gennaio 2011 il Centro ha lanciato con successo il "portale clienti", un'interfaccia software sicura che si occupa delle esigenze dei clienti. A metà del 2011 è stata avviata un'indagine sul portale clienti allo scopo di ottenere un riscontro in merito a questa prima esperienza dei clienti nell'utilizzo del nuovo strumento. L'indagine ha riscontrato la soddisfazione degli intervistati nei confronti della parte fondamentale del portale clienti: il modulo di richiesta per le traduzioni (la percentuale complessiva di moduli restituiti è stata del 37,2%). Ciononostante, alcuni suggerimenti per il miglioramento del servizio sono stati integrati in un piano d'azione e alcuni di questi sono già stati resi disponibili al pubblico nel 2011.

*Per ulteriori informazioni sul portale clienti, fare riferimento alla **Relazione sui clienti 2011** del Centro, disponibile sul sito Internet del Centro (www.cdt.europa.eu).*

Azione 2.2. Utilizzazione dei nuovi moduli del sistema Tr@Mark

Nel 2010 il Centro ha messo a punto il nuovo flusso di lavoro Tr@Mark, lo strumento utilizzato per la gestione del processo di traduzione dei marchi comunitari. Nel 2011 questo flusso di lavoro ristrutturato ha reso possibile il passaggio a un sistema di lotti giornalieri di marchi e ha ridotto i tempi di elaborazione dei lotti da 18 a 15 giorni, come richiesto dall'UAMI.

Nell'attuare il programma di lavoro per il 2011 il Centro ha consegnato il prodotto previsto "Miglioramento dell'interfaccia utente per la traduzione dei marchi" aggiungendo la funzione di correzione ortografica e migliorando gli strumenti dedicati utilizzati dai traduttori interni e freelance.

L'obiettivo "Implementazione del clean-up delle memorie di traduzione" è stato raggiunto mediante la distribuzione di una versione revisionata del modulo di traduzione che ha migliorato la qualità generale delle pretraduzioni. In tal modo è stato possibile evitare un gravoso clean-up manuale delle risorse linguistiche.

L'obiettivo finale, "Implementazione dei servizi attività ad attività", è stato pienamente attuato con una percentuale del 100%: il Centro ha creato un'infrastruttura "attività ad attività" (business-to-business – B2B) al fine di soddisfare la richiesta dell'UAMI di poter utilizzare un protocollo di trasferimento file (File Transfer Protocol - FTP) anziché la posta elettronica per il trasferimento dei file tra l'Ufficio e il Centro mediante la rete STESTA⁹.

Nel corso dell'anno il Centro ha dovuto ridefinire le priorità del portafoglio progetti pianificato per il 2011 e si è adoperata per una richiesta fuori programma dell'UAMI affinché fosse possibile l'aggiornamento periodico e la traduzione degli elenchi terminologici EuroClass per l'Ufficio. Questa infrastruttura B2B, che si avvale di servizi web, sarà posta in essere a partire da aprile 2012. Per il futuro è prevista un'estensione del modello B2B ad altri prodotti.

Azione 2.3. Creare nuovi strumenti intuitivi per la pianificazione e il monitoraggio del bilancio del Centro

A causa della ridefinizione delle priorità del portafoglio progetti del Centro, la consegna del prodotto relativo a questa azione, nello specifico "Sviluppo di software per la raccolta di dati provenienti da diversi ordinatori (AO)", è stato rinviato allo scopo di soddisfare la richiesta dell'UAMI relativa al modello B2B.

Azione 2.4. Implementare lo snellimento dei progetti di gestione dei servizi e delle informazioni

Il primo prodotto previsto nel programma di lavoro per il 2011, "Implementazione di Windows 7", con l'obiettivo "Impiego 100%", è stato posticipato a causa di una limitazione esterna, nello specifico il ritardo nella sostituzione del sistema di gestione di bilancio SI2 con il sistema di contabilità per competenze ABAC. Il precedente sistema SI2 non era compatibile con il sistema operativo di Windows 7. A seguito dell'implementazione di ABAC, che avverrà a giugno del 2012, sarà possibile dare inizio al passaggio a Windows 7.

L'attuazione del risultato finale "Implementazione della versione 2010 di Microsoft SharePoint" è stata parzialmente raggiunta. Il Centro ha consegnato il prodotto richiesto installando la versione più recente

⁹ STESTA: la rete privata sicura della Commissione europea e delle altre istituzioni dell'UE.

di SharePoint 2010, tutti i documenti e i corrispondenti dati archiviati con SharePoint 2007 sono stati trasferiti in questa nuova piattaforma. Tuttavia, sebbene il primo indicatore di obiettivo "Impiego 100%" sia stato completamente raggiunto, il secondo indicatore di obiettivo "100% del personale del Centro utilizza SharePoint 2010" è stato raggiunto solo in parte. Solo due su cinque dipartimenti hanno utilizzato SharePoint alla fine dell'anno per mancanza di risorse umane tanto interne quanto esterne durante l'installazione tecnica.

Parallelamente il Centro ha modernizzato e ottimizzato la propria infrastruttura tecnica dando seguito all'installazione e virtualizzazione dei propri server nonché sostituendo i propri sistemi di archiviazione dati. Ciò ha consentito al Centro di dare inizio ai preparativi per il trasferimento del materiale in un centro dati esterno, previsto per il 2012.

Per ciò che concerne il terzo obiettivo, lo "Studio sull'implementazione di Office 2010" che deve essere condotto al 100%, si registra una percentuale di attuazione del 90%. Il restante 10% sarà portato a termine nel corso della fase di test dell'installazione di Windows 7. Le conclusioni di questo studio richiedono dei test di convalida, che non sono risultati fattibili a causa del ritardo nell'implementazione del sistema ABAC (cfr. Azione 2.5 di seguito).

Azione 2.5. Semplificare e ottimizzare la gestione dei dati nel settore finanziario

Non è stato possibile raggiungere il risultato e l'obiettivo di ottenere il 100% dell'"Implementazione di ABAC" nel corso del 2011, come stabilito nel programma di lavoro per il 2011, a causa dei cambiamenti nella pianificazione della Commissione europea. L'avvio ufficiale dell'implementazione di ABAC (sistema di contabilità per competenze) è stato possibile solo dopo la firma di una convenzione di sicurezza con il proprietario del software, la Commissione europea, a maggio 2011. Oltre agli aspetti tecnici, in preparazione di questo passaggio, il Centro ha rivisto e ottimizzato alcuni dei suoi processi finanziari, per esempio l'introduzione di controlli ex post sulle transazioni finanziarie relative alle principali attività. Diciotto membri del personale hanno ricevuto formazione su tre moduli ABAC (agenti iniziatori, ordinatori e agenti verificatori e contabili). È in corso lo sviluppo di caratteristiche necessarie all'integrazione di ACAB ai sistemi interni, la cui conclusione è prevista per giugno 2012 quando questa applicazione andrà a sostituire e integrare diversi strumenti attualmente in uso presso il Centro nel settore della contabilità, in quello finanziario e in quello della gestione delle attività.

Per quanto riguarda il secondo risultato "ABAC Assets: adattamento di questo modulo al Centro", l'obiettivo previsto "Completata la fase di test" non è stato raggiunto in quanto l'"ABAC Assets" può essere installato solo una volta posto in essere il sistema ABAC. Tuttavia nel 2011 il Centro ha predisposto l'allestimento per la sostituzione del suo software di inventario ISIPARC con l'"ABAC Assets", programmata per giugno 2012.

Per quel che concerne il terzo prodotto ("Sviluppo dell'applicazione per la raccolta e l'elaborazione automatica dei dati, per il sistema contabile dei costi", l'obiettivo "Completata la fase di test" non è stato raggiunto. A metà del 2011, nel corso della revisione del portafoglio progetti, come menzionato nell'ambito dell'Azione 2.2, questo obiettivo è stato posticipato a causa della sua bassa priorità e della mancanza di risorse umane.

Azione 2.6. Semplificare e ottimizzare la gestione dei dati nel settore delle risorse umane

In linea con il programma di lavoro per il 2011, i due nuovi moduli sono stati implementati nella banca dati SYSPER 2: "Diritti individuali" e "Indennità scolastica". L'implementazione del modulo "Gestione del tempo", avviata nel 2011, è stata pianificata per febbraio 2012.

Per quel che riguarda il secondo prodotto pianificato "Sviluppo di nuove applicazioni per la gestione delle formazioni e delle promozioni e di ulteriori fasi nello sviluppo del progetto delle relazioni di valutazione (sostituzione di Gestures)", è stato parzialmente realizzato un obiettivo: "Valutazione e promozioni: completata la fase di test". Sebbene siano stati compiuti notevoli cambiamenti alle applicazioni in uso per la gestione dell'esercizio di valutazione annuale, il modulo Promozione sarà integrato all'applicazione solo nel 2013. A seguito della ridefinizione delle priorità del portafoglio progetti del Centro, anche la sostituzione di Gestures è stata posticipata al 2013.

Azione 2.7. Eseguire i test finali e stabilire un'interconnessione tra il BCP del Centro e le altre istituzioni e le autorità lussemburghesi

Come previsto dal programma di lavoro per il 2011, il prodotto per questa azione, "Piano di continuità operativa (BCP) pienamente operativo e testato", è stato raggiunto. L'esercizio di "un ulteriore test principale", stabilito come obiettivo nel programma di lavoro per il 2011, è stato condotto con il coinvolgimento del dipartimento traduzione (Gruppo Lingue germaniche), dipartimento informatico, sezione Relazioni esterne e comunicazione e sezione Gestione della domanda.

L'obiettivo "Test sulla connessione con altre istituzioni" non è stato raggiunto per motivazioni indipendenti dalla volontà del Centro: la Corte di giustizia, leader del progetto per testare le interconnessioni delle istituzioni con le autorità del Lussemburgo attraverso un esercizio BCP comune, nel 2011 non ha intrapreso alcuna azione.

Azione 2.8. Strutturare e formalizzare l'approccio del Centro nei confronti dell'"osservatorio sulla tecnologia"

Questa azione è stata completamente attuata in quanto il Centro ha consegnato la maggior parte dei prodotti richiesti: 12 nuove idee, strumenti e metodi sono stati valutati, superando l'obiettivo di 10 fissato nel programma di lavoro per il 2011; quattro presentazioni relative a nuove tecnologie, strumenti o metodi sono state preparate da altre organizzazioni a fronte delle cinque fissate nel programma di lavoro per il 2011 ed è stata redatta la relazione annuale di controllo sulla tecnologia che sarà pubblicata all'inizio del 2012. Inoltre, la diffusione e l'analisi dei risultati del controllo sulla tecnologia applicata alla lingua costituiscono parte delle riunioni della direzione del Centro che si tengono su base trimestrale.

Azione 2.9. Mantenere un allineamento fra le competenze del personale e le esigenze organizzative

Questa azione è stata completamente realizzata per quel che concerne il prodotto "Identificazione di un divario tra esigenze e competenze principali" e l'obiettivo stabilito nel programma di lavoro per il 2011 "Cinque competenze principali possedute da almeno 2 persone in ogni sezione o gruppo" è stato raggiunto. Per ciò, il Centro ha condotto il suo secondo esercizio di valutazione delle competenze, che ha consentito alla direzione di porre in essere le necessarie azioni ogniqualvolta venisse identificato un divario. Inoltre, allo scopo di garantire la costruzione di nuove conoscenze e competenze, il Centro ha

consolidato la procedura di identificazione delle necessità formative durante il dialogo di valutazione annuale. In tal modo le richieste sono meglio monitorate e risultano più in linea con le necessità del Centro. Come ultimo punto sono state redatte le disposizioni generali di attuazione sulla formazione, che sono state presentate per approvazione alla Commissione europea.

Azione 2.10. Mantenere la piena operatività del servizio locale di orientamento alla carriera per identificare le potenzialità del personale

Questa azione è stata completamente attuata. In linea con il miglioramento del lavoro e della polivalenza interdisciplinari del personale, è stato istituito un servizio locale di orientamento alla carriera. Nel 2011, sei membri del personale hanno fatto richiesta del consulente locale alla carriera. È stato così raggiunto l'obiettivo stabilito al 90% per il prodotto "Soddisfazione del personale che si è giovato spontaneamente del servizio di orientamento alla carriera".

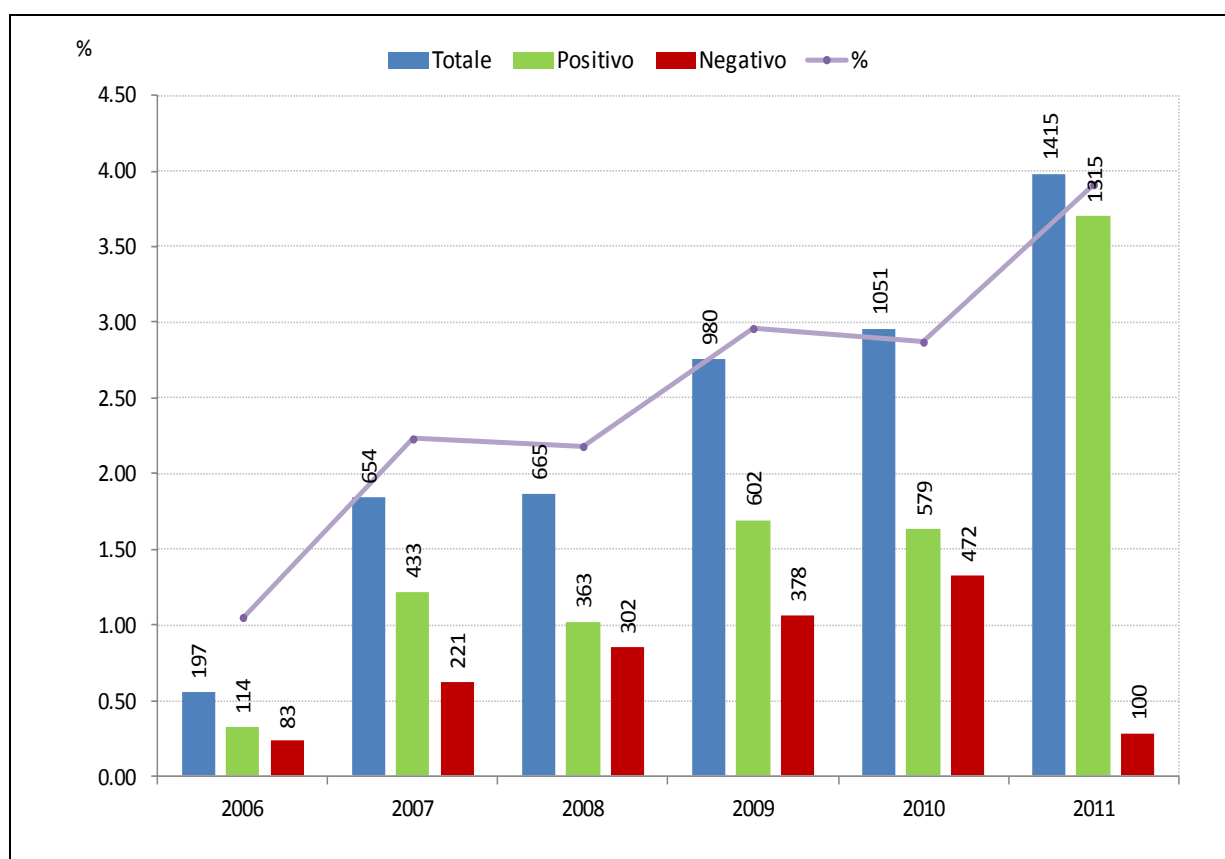
CAPITOLO 3 ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE ESTERNA

Azione 3.1. Formalizzare un sistema strutturato per gestire i rapporti con i clienti nell'ottica di ottimizzare la qualità del servizio

Nel 2011 il Centro ha incontrato 20 clienti su 52, vale a dire che ha incontrato il 35% della sua clientela, superando l'obiettivo del "25% di clienti incontrati" stabilito nel programma di lavoro per il 2011. *Per ulteriori informazioni, consultare la **Relazione sui clienti 2011** del Centro, disponibile sul sito Internet del Centro (www.cdt.europa.eu). Come prassi ordinaria presso il Centro, per ciascuna riunione è stata redatta una relazione corredata di punti d'azione, in modo tale che il risultato "Stesura di piani d'azione specifici rivolti ai clienti" fosse raggiunto al 100%. Nel 2011 la percentuale di attuazione delle azioni derivanti dagli incontri con i clienti è stata del 58%. Tuttavia, si noti che alcune delle azioni pianificate (26%) saranno condotte nel corso del primo trimestre del 2012, sicché il loro raggiungimento sarà riportato nella relazione dell'anno prossimo. Le azioni che il Centro non è stato in grado di condurre nel 2011 (16%) saranno posticipate al 2012. Per quel che concerne il prodotto "Attuazione dei piani di azione", l'obiettivo del "Analisi e reazione al 100 % dei moduli sul grado di soddisfazione dei clienti (CSF)" è stato pienamente raggiunto.*

Sebbene l'obiettivo del "Tasso di risposta dei moduli sul grado di soddisfazione dei clienti pari al 5 %" non sia stato completamente raggiunto, in quanto la percentuale di moduli restituiti è stata del 3,91%, il Centro prenderà in considerazione tutte le possibili misure affinché tale traguardo sia raggiunto, fra queste la più importante è costituita dall'introduzione, all'inizio del 2011, del portale clienti dotato di una gestione online moderna dei moduli di soddisfazione del cliente. Il rapporto fra il grado di soddisfazione e quello di insoddisfazione è stato di 100:7 (1 315 moduli positivi, vale a dire il 3,63%, contro 100 negativi, vale a dire lo 0,28%).

Figura 5: evoluzione dei moduli di soddisfazione del cliente (CSF)



Azione 3.2. Incremento della partecipazione attiva al CITI¹⁰ e all'IAMLADP¹¹

I partner del CITI hanno continuato ad affidare al Centro la gestione di IATE¹², la banca interistituzionale di dati terminologici dell'Unione europea che comprende oltre nove milioni di termini. Come negli anni precedenti, il Centro è stato incaricato del supporto amministrativo e tecnico per i siti interni e pubblici per conto dei partner di progetto e ha presieduto il gruppo di gestione interistituzionale di IATE. L'obiettivo "Attuazione pari al 100 % del programma di lavoro su IATE" è stato pertanto raggiunto.

Il Centro ha partecipato e contribuito attivamente a tutte le riunioni, gruppi di lavoro, progetti e iniziative del CITI pertinenti al suo lavoro e alla sua struttura, per un totale di circa 40 eventi.

Ulteriori informazioni sulle attività interistituzionali possono essere reperite nella **Relazione sui clienti 2011** del Centro, disponibile sul sito Internet del Centro (www.cdt.europa.eu).

Azione 3.3. Stabilire contatti con le università degli Stati membri

Nel 2011, il Centro ha stabilito contatti con sei università degli Stati membri: le università di Pisa, Bergen, Valladolid, Leicester, Palermo e Torino. Uno di questi contatti, precisamente quello con l'università di Pisa, ha avuto come esito un accordo di cooperazione nell'ambito linguistico. È stata attivata una linea

¹⁰ CITI: Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione.

¹¹ IAMLADP: Incontro internazionale annuale sugli accordi, la documentazione e le pubblicazioni linguistiche.

¹² IATE: Terminologia interattiva per l'Europa.

di consultazione online fra un professore dell'università e il gruppo italiano del Centro. Pertanto il risultato "Rapporto tra eventi bilaterali organizzati e progetti concreti prodotti da tali eventi" ha raggiunto il suo obiettivo di "Almeno un progetto per cinque eventi".

Azione 3.4. Attuare la strategia e il piano d'azione sulla comunicazione esterna e promuovere le buone prassi

Come previsto nel programma di lavoro per il 2011, il quadro di riferimento per la comunicazione adottato nel 2011 allo scopo di conferire un approccio sistematico alla comunicazione interna ed esterna, è stato ulteriormente sviluppato con l'elaborazione del "quadro di riferimento per la comunicazione esterna".

Per quanto riguarda il prodotto previsto "Regolarità in materia di pubblicazioni sul sito Internet", l'obiettivo di "Un articolo a settimana pubblicato su Internet" è stato cambiato in "due articoli al mese", a seguito della decisione presa nel corso della revisione a medio termine del programma di lavoro per il 2011, ed è stato completamente raggiunto.

Ulteriori informazioni sulla comunicazione con il mondo globale possono essere reperite nella **Relazione sui clienti 2011**, del Centro, disponibile sul sito Internet del Centro (www.cdt.europa.eu).

CAPITOLO 4 ATTIVITÀ DI GESTIONE E SUPERVISIONE

Azione 4.1. Ultimare l'attuazione della nuova struttura dei prezzi del Centro

Questa azione è stata completamente attuata: la "Decisione sulla struttura tariffaria del Centro" (CT/CA071/2011) è stata adottata dal consiglio di amministrazione in occasione della sua riunione di ottobre 2011. Tale decisione descrive il portafoglio aggiornato di servizi offerti dal Centro, la struttura tariffaria e i tempi di sviluppo per i documenti. La nuova struttura tariffaria del Centro comprende due nuovi servizi linguistici, nello specifico "documenti molto urgenti" e "documenti lenti".

Il Centro ha inoltre introdotto penali in caso di ritardo rispetto ai termini di consegna dei servizi linguistici, da applicare ogniqualvolta non sia possibile raggiungere un accordo fra il Centro e il cliente sull'estensione della scadenza assegnata.

Per quanto concerne le tariffe per le traduzioni dei marchi comunitari, durante le trattative fra l'UAMI e il Centro, condotte nel corso del 2011, è stato concordato un nuovo modello tariffario. Nei precedenti anni il Centro applicava un'unica tariffa durante tutto il corso dell'anno, indipendentemente dal volume finale delle traduzioni dei marchi. Al fine di evitare marcate fluttuazioni nelle entrate dovute a previsioni non affidabili, dal 2011 il Centro sta applicando una griglia di prezzi in cui il prezzo unitario dei marchi comunitari varia a seconda del volume delle traduzioni ad essi relative. Un modello di questo tipo rappresenta meglio la struttura tariffaria del Centro. Pertanto esso contribuisce a una migliore pianificazione del bilancio, un migliore allineamento costo/prezzo, applicato a partire dal 2010, e un risultato del bilancio più equilibrato.

Azione 4.2. Porre le basi per la definizione della nuova strategia

Il programma di lavoro per il 2011 aveva previsto solo le fasi necessarie a “porre le basi per la definizione della nuova strategia” da redigere nel 2012, tuttavia il Centro ha fatto di più: al fine di prepararsi alle sfide poste dalla diminuzione dei volumi relativi ai marchi comunitari, il Centro ha delineato la nuova “Strategia 2012-2014: cogliere le sfide”, che è stata approvata dal consiglio di amministrazione.

La nuova strategia prevede due priorità strategiche principali, nello specifico “Fornitura di servizi” e “Ottimizzazione e miglioramento”. Queste due priorità contemplano cinque obiettivi: conservare gli attuali clienti, diventare maggiormente competitivi, procurare nuovi clienti, diventare più efficienti ed efficaci in termini di costi ed essere un buon datore di lavoro.

Dato che la precedente strategia copriva il periodo 2008-2012, si verificherà una sovrapposizione nel corso del 2012 fra l'attuale strategia e quella nuova. Il Centro attuerà tutte le azioni programmate per il 2012 derivandole dalla strategia 2008-2012 in concomitanza con la nuova serie di attività strategiche stabilite nell'ambito del nuovo quadro strategico.

Azione 4.3. Implementare il piano d'azione e la strategia sulla comunicazione interna, e incentivare la comunicazione nel Centro promuovendo le buone prassi

Il Centro ha attuato questa azione consegnando tre prodotti come previsto nel programma di lavoro per il 2011.

Per quanto riguarda “Regolarità delle pubblicazioni in Intranet”, gli obiettivi di “Una newsletter per dipartimento” è stato raggiunto al 90%: quattro dipartimenti hanno pubblicato le loro newsletter annuali (dipartimento Traduzione – due newsletter).

L'obiettivo di “Almeno 2 articoli alla settimana pubblicati su Intranet” è stato superato: una media di tre articoli pubblicati ogni settimana, vale a dire il 47% in più rispetto a quanto pianificato nel programma di lavoro per il 2011, conformemente a un altro obiettivo, quello di “Un articolo pubblicato dopo ogni evento”.

In fine, allo scopo di misurare la “Soddisfazione del personale per la qualità e l'utilità delle pubblicazioni”, il Centro ha condotto un'indagine alla quale ha risposto il 51% del personale. Quasi il 75% degli intervistati ha risposto di aver letto regolarmente gli articoli apparsi su Intranet e le newsletter di dipartimento, il 62% degli intervistati li ha trovati interessanti/utili e il 30% li ha trovati in un certo qual modo utili. Il 67% ne ha apprezzato la qualità e il 24% si è dichiarato soddisfatto. Il 72% degli intervistati ha affermato che il numero di pubblicazioni rispondeva alle proprie necessità. L'esito consentirà al Centro di intraprendere le relative misure in merito alla propria strategia di comunicazione interna.

Per quel che concerne il prodotto “Regolarità delle riunioni interne”, entrambi gli obiettivi “riunioni plenarie all'anno del personale con il Direttore” e “Sei riunioni all'anno a livello di dipartimento” sono stati raggiunti.

Azione 4.4. Attuazione delle misure di miglioramento della comunicazione interna

Il prodotto previsto era “Attuazione del piano d'azione per il miglioramento della comunicazione interna”, elaborato come follow-up dell'indagine del personale 2010. Questo piano d'azione, che si concentra

sulla comunicazione a cascata e orizzontale, migliorando la cooperazione interdipartimentale, fornendo sessioni informative aggiuntive su promozione e valutazione nonché feedback personali migliorati da parte dei dirigenti, è stato attuato al 100%, raggiungendo l'obiettivo fissato.

In aggiunta a ciò, nel quadro dell'esercizio della valutazione del controllo interno per il 2011, il Centro ha identificato nella comunicazione interna un settore suscettibile di miglioramenti (cfr. più sotto, PARTE II, capitolo 2, punto 2.1.1).

Azione 4.5. Concentrare l'attenzione sull'aumento dell'efficacia degli standard di controllo interno selezionati

Il Centro ha pienamente raggiunto tre dei cinque obiettivi stabiliti, precisamente: (1) Riesame del registro dei rischi, (2) il 75% delle azioni attenuanti identificate nelle valutazioni del rischio attuate e (3) Autovalutazioni sul controllo interno (una, annuale).

L'obiettivo ">95% di personale del Centro formato nell'ambito degli standard di controllo interno" è stato raggiunto al 91,30%. L'obiettivo "Attuazione del 50% del piano d'azione sui settori prioritari del sistema di controllo interno" è stato realizzato in una percentuale lievemente al di sotto di quella stabilita (45%).

Azione 4.6. Processi e procedure di analisi, riesame e audit per rivedere la documentazione del sistema di gestione della qualità totale instaurato

Nel 2011, il modello di processo del Centro, in uso dal 2001, è stato sottoposto a un esercizio di sostanziale semplificazione dei processi. Sulla base di questo nuovo modello di processo, sono state stabilite le priorità per il periodo 2011-2013 delle procedure e dei processi relativi ai documenti.

Per quel che concerne il prodotto "Stato di attuazione del piano d'azione", il 39% del piano è stato attuato a fronte del 50% fissato come obiettivo nel programma di lavoro per il 2011. Il prodotto "Tutti i processi previsti sono stati riesaminati o analizzati" ha raggiunto l'obiettivo di 8 processi. I processi analizzati o rivisti sono stati i seguenti: "Supervisionare le fasi delle raccomandazioni di audit", "Operazioni per le entrate", "Preparazione e follow up della pianificazione ed esecuzione del bilancio", "Preparazione del programma annuale di lavoro del Centro", "Definizione gestione dei progetti informatici", "Gestione del registro in caso di eccezioni e in circostanze di mancata conformità", "Preparazione della relazione annuale delle attività" e "Controllo del sistema di documentazione della gestione della qualità".

L'obiettivo per il terzo prodotto, "Numero di audit sulla qualità realizzati", è stato superato in quanto sono stati realizzati 10 audit sulla qualità a fronte degli 8 stabiliti nel programma di lavoro, compresi 3 nuovi audit sulla qualità e 7 audit di follow-up sulla qualità (2 dei quali sono stati riportati dal 2010). (Cfr. Parte III, capitolo 1.1., per maggiori informazioni).

Azione 4.7. Formalizzare la struttura di governance delle tecnologie informatiche nel Centro

Nel 2011, il Centro ha lavorato su tre dei quattro processi COBIT pianificati nel suo programma di lavoro. Non è stato possibile portare a termine uno dei processi in quanto è stata data priorità all'attuazione della richiesta da parte dell'UAMI al Centro di creare un'infrastruttura "attività ad attività" (B2B), realizzata nel corso dell'anno.

Il Centro ha attuato il COBIT PO4 (pianificazione e organizzazione: definizione dei processi informatici, dell'organizzazione e dei rapporti) istituendo un comitato direttivo informatico. Il comitato si è concentrato sull'attuazione del COBIT PO10 (Gestione progetti). Nel quadro del COBIT PO1 (pianificazione e organizzazione: definizione di un piano informatico strategico), la strategia informatica 2009-2013 è stata aggiornata allo scopo di allinearla alla strategia del Centro 2012-2014. L'attuazione del COBIT A16 (acquisizione e implementazione: gestione modifiche) è iniziata con la selezione di uno strumento informatico dedicato alla gestione delle modifiche.

L'obiettivo del 50% relativo alla "Percentuale di processi selezionati riesaminati nell'ambito del quadro COBIT" non è stato raggiunto.

L'obiettivo concernente l'attuazione al 100% del prodotto "Completare la metodologia della gestione dei progetti e attuazione delle prassi di architettura delle attività" è stato raggiunto all'80%.

Azione 4.8. Sviluppare al Centro un sistema di gestione basato sulle attività (ABM)

Questa azione non è stata attuata: il progetto "Sviluppare al Centro un sistema di gestione basato sulle attività (ABM)" non è stato avviato nel 2011. I direttori delle Agenzie hanno deciso di creare un quadro comune per un modello ABM e il Centro ha deciso di attendere che venisse fornito tale quadro.

CAPITOLO 1
ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il pilastro principale della governance del Centro, il consiglio di amministrazione, è composto dai rappresentanti dei clienti del Centro (istituzioni, organismi e agenzie dell'UE), i rappresentanti dei 27 Stati membri dell'UE e due rappresentanti della Commissione europea. Un elenco completo dei membri è reperibile nell'allegato VI alla presente relazione. Il consiglio di amministrazione è attualmente presieduto dal sig. R. Martikonis, direttore generale della Direzione generale della traduzione della Commissione europea.

Nel 2011 il consiglio di amministrazione si è riunito due volte in Lussemburgo e ha esaminato diversi progetti per procedura scritta. In queste occasioni ha preso le sue tradizionali decisioni riguardo alla governance e alla supervisione adottando la Relazione delle attività 2010, l'opinione del consiglio di amministrazione sui conti del Centro per il 2010, il bilancio rettificativo del 2011, il programma di lavoro per il 2012, la decisione sulla struttura tariffaria del Centro, il bilancio 2012, la "strategia del Centro 2012-2014: cogliere le sfide" e il piano pluriennale in materia di politica del personale 2012-2014. Il consiglio di amministrazione ha adottato anche una serie di disposizioni in merito, tra l'altro, al rinnovo del contratto di lavoro del direttore del Centro di traduzione, alle norme applicabili al personale (rimborso delle spese di missione, procedura di certificazione) e le norme per l'attuazione del regolamento finanziario del Centro.

In particolare, per quel che riguarda il bilancio rettificativo 2011, il consiglio di amministrazione ha deciso di utilizzare l'eccedenza del 2010 (9,2 milioni di EUR) per creare due riserve straordinarie, una per lo sviluppo di uno strumento più efficiente per la gestione del flusso di lavoro di traduzione (il programma e-CdT, ex portale istituzionale) (4,3 milioni di EUR) e un'altra (una riserva di stabilizzazione dei prezzi) che consenta al Centro di mantenere stabili i prezzi nel 2012 e nel 2013 (4,9 milioni di EUR). Il bilancio rettificativo (51,3 milioni di EUR) comprende la creazione di queste due riserve. Tuttavia, l'importo della riserva per la stabilizzazione dei prezzi è inferiore rispetto all'importo inizialmente proposto, in quanto è stato necessario utilizzare 1,8 milioni di EUR già nel 2011 per compensare al calo delle entrate provenienti dai clienti.

Inoltre, il consiglio di amministrazione ha prestato particolare attenzione ad altre tre questioni. In primo luogo alla relazione del gruppo di lavoro tecnico (Technical Working Group – TWG) sulla nuova politica di determinazione dei prezzi del Centro. In ottemperanza al proprio mandato, il TWG ha sviluppato delle proposte in merito al sistema delle penali per le traduzioni non consegnate entro i termini stabiliti, alla griglia dei tempi di sviluppo dei servizi del Centro, nello specifico in relazione alle traduzioni, revisioni e modifiche, e alla definizione di traduzioni "a lunga scadenza" e "molto urgenti", approvate dal consiglio di amministrazione.

In secondo luogo, la relazione del gruppo di lavoro tecnico sulla politica del personale. Nel portare a termine la propria funzione, il gruppo di lavoro tecnico ha presentato quattro raccomandazioni, che sono state adottate a ottobre 2011 dal consiglio di amministrazione. Queste raccomandazioni erano principalmente riferite a: (1) reclutamento di agenti temporanei, laddove possibile; (2) sospensione del reclutamento di nuovi funzionari per le posizioni AST; (3) applicazione del piano che garantisce un

aumento del numero di agenti contrattuali, al posto di agenti temporanei e funzionari, e che stabilisce una politica in materia; (4) valutazione della possibilità di reclutare esperti nazionali distaccati.

In fine, il consiglio di amministrazione ha intrapreso una discussione approfondita e ad ampio raggio in merito alle tre possibilità presentate dal suo presidente allo scopo di garantire un futuro sostenibile per il Centro. Le tre possibilità erano: (1) aumento dei volumi delle traduzioni provenienti dagli attuali clienti in virtù dell'introduzione di nuove lingue e dell'istituzione di nuovi organismi e agenzie dell'UE; (2) cooperazione con la Commissione; (3) modifica del regolamento istitutivo in considerazione della possibilità di fare del Centro un Centro di supporto plurifunzionale per le agenzie europee (o "Centro di servizi condivisi"). Alla luce dell'analisi dettagliata che il Centro e la DG Traduzione della Commissione dovranno condurre su queste tre possibilità, il consiglio di amministrazione prenderà ulteriormente in esame la questione in occasione delle sue riunioni future, in quanto l'argomento risulta di importanza strategica ai fini del futuro sostenibile del Centro.

CAPITOLO 2 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Il presente capitolo descrive l'ambiente di controllo entro cui opera il Centro nonché il sistema di gestione, supervisione, di controllo interno e dei rischi che corroborano le ragionevoli sicurezze espresse dal direttore nella sua dichiarazione di affidabilità annuale.

2.1. Organizzazione delle attività di controllo e supervisione

Come illustrato nell'Introduzione della presente relazione annuale delle attività, il Centro ha identificato quattro settori di attività: "Attività operativa principale: traduzione", "Attività di supporto", "Attività di sensibilizzazione esterna" e "Attività di gestione e supervisione". La descrizione completa dei quattro settori è stata fornita nel programma di lavoro per il 2011. L'allegato V mostra la distribuzione delle risorse umane e finanziarie rispetto alle diverse attività.

Il controllo e la supervisione i dette attività sono stati garantiti attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti e attività principali:

- i sistemi di gestione della qualità e di controllo interno del Centro
- riunioni della direzione
- relazioni
- schede di valutazione e indicatori chiave di prestazione (key performance indicator – KPI)
- deleghe e catene di responsabilità
- gestione finanziaria
- qualità contabile
- gestione delle risorse umane
- gestione di dati e documenti
- gestione dei rischi

2.1.1 I sistemi di gestione della qualità e di controllo interno del Centro

Nel 2001, il Centro ha adottato il modello di eccellenza della Fondazione europea per la gestione della qualità (EFQM)¹³ e nel 2002 ne è diventato membro.

In linea con la sua strategia 2008-2012 rivista¹⁴, il Centro ha ulteriormente sviluppato il proprio Sistema totale di gestione della qualità (TQM) all'interno di un sistema integrato volto a rinforzare il controllo interno¹⁵ e a porre in atto una gestione dei rischi sistematica ed efficiente¹⁶.

In linea con le sue priorità strategiche e i suoi principi di gestione totale della qualità, nel 2008-2009 il Centro ha adottato tre documenti sulla garanzia della qualità nell'ambito della traduzione: Il modello di gestione della garanzia della qualità delle traduzioni delinea l'approccio generale del Centro alla gestione della qualità delle traduzioni, in osservanza della logica che sottende la norma ISO 9000 e la norma europea EN 15038:2006. Allo scopo di attuare tale modello, il Centro ha adottato un manuale sulla qualità delle traduzioni e dal 2010 ha posto in essere un piano di azione per l'assicurazione della qualità delle traduzioni.

Il Centro ha adattato alle proprie esigenze le norme minime che regolano i principi basilari del controllo interno sulla base delle norme stabilite nella comunicazione alla Commissione. Revisione delle norme di controllo interno e relativo quadro – Rafforzamento dell'efficacia del controllo, SEC (2007)1341. Le 16 norme di controllo interno del Centro sono raggruppate in sei macrogruppi: Missione e valori, Risorse umane, Pianificazione e processo di gestione del rischio, Operazioni e attività di controllo, Informazioni e rendicontazione finanziaria, Valutazione e audit.

2.1.2 Riunioni della direzione

Il gruppo dirigente (direttore e direttori di dipartimento) si riunisce una volta al mese. Le riunioni vengono messe a verbale e le azioni stabilite in tali riunioni sono registrate e monitorate nelle successive fasi di sviluppo; le decisioni sono elencate in un registro che è stato creato nel 2011. In aggiunta, ogni lunedì si tengono riunioni operative non verbalizzate. Ogni tre mesi il direttore organizza una riunione estesa per i direttori delle sezioni/capi dei gruppi ai fini di una condivisione orizzontale delle informazioni. I direttori dei dipartimenti, a loro volta, indicano riunioni di dipartimento con i rispettivi direttori delle sezioni/capi dei gruppi.

In aggiunta a queste riunioni della direzione, il Centro ha istituito un sistema di riunioni strutturate dedicate a specifici settori di attività:

- il comitato direttivo informatico si riunisce in media ogni due mesi per monitorare attentamente l'attuazione dei progetti;
- il gruppo di lavoro sulla riduzione dei costi indice riunioni trimestrali concernenti il piano di miglioramento dei costi (Cost Improvement Plan – CIP);
- anche il Centro indice riunioni trimestrali dedicate al follow-up e alle discussioni in relazione alla sua seconda missione, la cooperazione interistituzionale;

¹³ Fondazione europea per la gestione della qualità, <http://www.efqm.org/> MENZIONE DEI DIRITTI DI AUTORE E DELLA PROPRIETÀ DEL MARCHIO: tutti i contenuti del sito Internet EFQM sono: Copyright 2008 di EFQM e/o dei suoi fornitori. Tutti i diritti riservati. EFQM, Private Stichting est titulaire des marques EFQM®, BADAR®, ainsi que du modèle d'excellence déposées auprès de l'Office Benelux de la Propriété intellectuelle (OBPI) – Benelux Office for Intellectual Property, <http://www.boip.int>.

¹⁴ Strategia 2008-2012 (Doc. n. CT/CA-017/2008EN), adottata dal consiglio di amministrazione il 12 marzo 2008.

¹⁵ Comunicazione alla Commissione. Revisione of the Internal Control Standards and Underlying Framework – Strengthening Control Effectiveness (Revisione delle norme di controllo interno e relativo quadro – Rafforzamento dell'efficacia del controllo), SEC (2007)1341.

¹⁶ Towards an effective and coherent risk management in the Commission services (Verso una gestione dei rischi efficace e coerente dei servizi della Commissione), SEC(2005)1327.

- il gruppo di coordinamento clienti e attività principali del Centro indice riunioni con cadenza mensile durante le quali viene condotta un'analisi approfondita dei moduli di soddisfazione del cliente in base alla quale si decidono le conseguenti azioni di miglioramento;
- infine, ma non per importanza, il Centro dispone di un sistema ben definito di esami delle prestazioni e di esami dell'efficacia della gestione (Management Effectiveness Reviews – MER), che si tengono ogni trimestre; anche la revisione a medio termine e quella di fine anno del programma di lavoro costituiscono parte di questo esercizio.

2.1.3 Relazioni

In aggiunta alle relazioni richieste in ottemperanza delle prescrizioni giuridiche dell'organizzazione, le seguenti relazioni sono prodotte e fatte pervenire al gruppo dirigente del Centro affinché siano materia di discussione:

- relazioni di bilancio mensili e trimestrali relative all'esecuzione del bilancio del Centro, relazione trimestrale sulle missioni e sulle attività concernenti la formazione (numero, bilancio), il consumo delle dotazioni di bilancio in relazione agli agenti contrattuali e al personale interinale;
- previsioni dei clienti;
- situazione dei flussi di cassa con cadenza trimestrale;
- bilanci patrimoniali con cadenza semestrale;
- analisi semestrale dei costi;
- relazione sul collaudo del piano di continuità operativa;
- relazione trimestrale sullo stato delle raccomandazioni dell'audit;
- stato del portafoglio progetti e del monitoraggio progetti;
- analisi trimestrale degli esami delle prestazioni;
- relazioni semestrali sullo stato di tutte le attività del programma di lavoro annuale preparate per la revisione a medio termine e di fine anno del programma di lavoro;
- elenco mensile di tutto il personale per dipartimento, grado e categoria (funzionari, agenti temporanei, agenti contrattuali) e relazione sulle modifiche al personale e sui trasferimenti;
- relazione annuale sullo sviluppo della carriera;
- relazione annuale sulla gestione delle competenze;
- relazione annuale sull'attuazione del piano di formazione;
- relazioni trimestrali sul modulo di soddisfazione del cliente.

2.1.4 Schede di valutazione e indicatori chiave di prestazione

Il Centro ha istituito una scheda di valutazione generale a livello di organizzazione e una scheda di valutazione per ciascun dipartimento. I progressi compiuti in direzione degli obiettivi stabiliti sono seguiti con cadenza trimestrale nelle loro fasi di sviluppo mediante gli "esami delle prestazioni" e gli "esami dell'efficacia della gestione (MER)". Nel 2011 il Centro ha rivisto gli indicatori e le schede di valutazione.

2.1.5 Deleghe e catene di responsabilità

Le deleghe di poteri e doveri vengono conferite per iscritto, sotto forma di lettera di autorizzazione; si prende nota e si mantiene la tracciabilità delle autorizzazioni rilasciate. Le autorizzazioni definiscono in modo preciso e inequivocabile l'ambito di applicazione dei poteri conferiti, per esempio il tipo di decisioni che al personale è consentito prendere, l'importo entro cui il personale può prendere decisioni finanziarie, il periodo di validità dell'autorizzazione, la possibilità di delegare parzialmente o completamente l'autorizzazione a un altro membro del personale, con il conseguente consenso a ricevere poteri e doveri sancito dalla firma del membro del personale in questione.

Nel caso di deleghe in ambito finanziario, gli ordinatori devono effettuare un'adeguata rendicontazione all'ordinatore delegato o sottodelegato.

2.1.6 Gestione finanziaria

a) Entrate

Il bilancio del Centro è principalmente composto dalle entrate ricevute a fronte delle fatturazioni emesse ai propri clienti per i servizi forniti. Differentemente da quanto accade per altri servizi istituzionali di traduzione, i clienti del Centro pagano esclusivamente le traduzioni richieste. L'attività finanziaria è soggetta a rigido controllo e monitoraggio in conformità del quadro normativo applicabile. Il gruppo Bilancio e finanze monitora strettamente le previsioni di bilancio e le spese dei clienti. Il gruppo contatta regolarmente ciascun cliente per richiedere previsioni sui relativi volumi di traduzioni pianificati e sulle spese.

Il bilancio originale del Centro per il 2011 (43,5 milioni di EUR) è stato oggetto di un bilancio emendato, adottato dal consiglio di amministrazione il 13 ottobre 2011 per la seguente ragione: nei primi sei mesi del 2011, il volume dei servizi linguistici è stato inferiore a quanto anticipato nelle previsioni dei clienti ricevute a ottobre 2010, quando è stato redatto il bilancio iniziale. Le nuove previsioni, fatte a luglio 2011, hanno confermato una riduzione significativa dei volumi e, quale diretta conseguenza, delle entrate, di oltre il 16% (6,7 milioni di EUR).

Questa problematica è stata oggetto di un audit interno realizzato dall'IAS nel 2011 (per i relativi risultati, cfr. di seguito, "Creazione di elementi fondamentali 2: risultati dell'audit durante l'anno di riferimento" – Servizio di audit interno).

Nel 2011 sono state emesse circa 630 fatture. Dato che i clienti del Centro sono altri organi dell'UE, la gestione delle entrate comporta rischi finanziari molto bassi.

b) Spese

Secondo il modello utilizzato presso il Centro, le operazioni finanziarie nei dipartimenti sono avviate dagli autori. I verificatori finanziari che lavorano all'interno del gruppo Bilancio e finanze conducono delle verifiche ex-ante sul 100% degli impegni contratti e dei pagamenti. Nel caso in cui i verificatori finanziari identifichino degli errori, i file vengono mandati indietro affinché possano essere corretti prima dell'approvazione da parte dell'ordinatore delegato o sottodelegato.

A novembre 2011, i verificatori finanziari hanno condotto un controllo ex-post su un campione di operazioni riportate alla linea 3000 del bilancio (Operazioni).

Nel 2011, all'incirca il 76,0% delle risorse finanziarie era stato assegnato all'attività principale (cfr. allegato V). In relazione all'attività principale, il Centro ha due settori principali delle spese di bilancio (approssimativamente il 75% del bilancio): titolo 1 – Personale, che corrisponde a una quota del 49,5% del bilancio generale, e alla linea di bilancio 3000, "Servizi esterni di traduzione" del titolo 3 - Spese operative, che corrisponde a una quota pari a circa il 25,33% del bilancio.

Per quel che concerne il piano originale degli appalti, approvato dal consiglio di amministrazione quale parte del programma di lavoro per il 2011, che funge da decisione di finanziamento, il Centro ha organizzato dei bandi di gara per la fornitura di servizi di traduzione/revisione nell'ambito della proprietà intellettuale/industriale (da tutte le lingue ufficiali verso tutte le lingue ufficiali, escluso l'irlandese ma compresi l'islandese e il croato; sono stati aggiudicati 494 contratti), della medicina e della farmaceutica (dall'inglese verso 23 lingue, sono stati aggiudicati 175 contratti), e nell'ambito ferroviario e dell'aeronautica per alcune combinazioni linguistiche non contemplate dai precedenti bandi di gara. Il Centro ha inoltre indetto un bando di gara per l'editing di documenti redatti in inglese.

Rispetto a quanto prospettato nel piano degli appalti per il 2011, il Centro deve organizzare ulteriori bandi di gara: uno per la traduzione/revisione di documenti nell'ambito degli affari generali dall'inglese verso l'islandese, il norvegese, il turco e il croato (a sostituzione dei bandi di gara interistituzionali previsti per il croato) (25 contratti aggiudicati) e un altro per servizi terminologici dall'inglese verso l'islandese e il croato (4 contratti aggiudicati).

Nel 2011 il Centro non ha potuto partecipare al bando di gara interistituzionale per la traduzione/revisione nell'ambito degli affari generali dal tedesco, l'inglese e il francese verso tutte le lingue. A causa dei tempi particolarmente ristretti del capofila, la Commissione europea, non è stato possibile ultimare le specifiche comuni in tempo per il lancio dei bandi di gara.

Per quel che concerne la partecipazione prevista alle procedure interistituzionali, il Centro ha partecipato a cinque procedure in ambito informatico e degli affari generali. Rispetto a quanto prospettato nel piano degli appalti per il 2011, sono state apportate alcune modifiche in virtù di motivazioni ragionevoli. In considerazione dell'importo comportato dai bandi di gara per il 2011, lo scarto fra il piano degli appalti finale e quello originale è stato trascurabile (1 000 EUR).

c) Diritti individuali

L'eventuale assegnazione di un diritto o di un rimborso avviene esclusivamente mediante il confronto dei criteri di attribuzione con le attestazioni fornite. Ciascuna decisione è rivista da un verificatore operativo e ulteriormente controllata da un verificatore finanziario indipendente, dopo la verifica finanziaria, viene immessa nel sistema. Ciascun errore¹⁷ individuato viene rettificato prima dell'approvazione da parte dell'ordinatore delegato e dell'attribuzione al membro del personale nel sistema dei diritti individuali.

Per ulteriori dati sulla gestione finanziaria, cfr. allegato III.

¹⁷ Cfr. percentuale di errore di cui sotto, nella tabella sugli indicatori di "Legalità e regolarità" al punto PARTE III.1.1 - Aspetto essenziale 1. Valutazione da parte della direzione, p.31

2.1.7 Qualità contabile

Per raggiungere l'obiettivo principale di "fornire una visione sincera e veritiera della posizione finanziaria dell'ente e dei suoi risultati operativi", il Centro garantisce la qualità delle informazioni sulla contabilità:

Quadro contabile – il Centro applica le norme di contabilità della Commissione europea basate sui principi contabili internazionali IPSAS e le istruzioni del contabile della Commissione.

Controlli contabili – il contabile del Centro garantisce l'integrità dei sistemi di contabilità per competenza. A tal fine, il contabile convalida i sistemi di contabilità e i sistemi stabiliti dall'ordinatore e destinati a fornire o giustificare informazioni contabili.

Nel corso degli anni, il contabile esegue verifiche e controlli periodici per garantire la coerenza dei dati contabili, principalmente sui conti bancari e i conti di clienti e commercianti.

La chiusura dei conti rappresenta un elemento chiave per la garanzia della qualità contabile in quanto tutti i conti di bilancio del Centro vengono verificati dall'ordinatore; ulteriori verifiche vengono condotte tra i conti di bilancio, i conti del risultato economico e i conti del risultato dell'esecuzione del bilancio al fine di garantire la coerenza dei dati presentati nei conti annuali. I conti annuali sono soggetti a un audit realizzato dalla Corte dei conti.

I conti annuali provvisori del Centro per il 2010 erano stati preparati dal contabile del Centro e inviati alla Corte dei conti e alla Commissione il 1° marzo 2011. Il contabile del Centro, quindi, ha eseguito ulteriori verifiche del bilancio accumulato e del risultato economico. L'analisi ha mostrato che nei conti annuali andava apportata una rettifica¹⁸ del risultato di bilancio accumulato, di 4 906 000 EUR, al fine di riflettere una prenotazione che era stata omessa nel 2003. Il Centro ha inserito questa rettifica nei conti annuali provvisori rivisti per il 2010, insieme ad altre modifiche (relative alla presentazione dei conti annuali), come proposto dalla Corte dei conti, e in data 12 aprile 2011 li ha inviati alla Corte dei conti.

Per ulteriori informazioni sulle osservazioni della Corte dei conti europea cfr. PARTE III, capitolo 1, punto 1.2.

Rendicontazione – il contabile redige periodicamente delle relazioni che consentono un'efficiente identificazione degli errori di contabilità e la presentazione di informazioni per il processo decisionale nonché preventivi e misure correttive ex-post attuate dal contabile delegato (e sottodelegato) (AOD). Le relazioni coprono principalmente i seguenti settori: previsioni sulla liquidità, previsioni su proventi e utile, recupero dei crediti e contabilizzazione dei costi.

2.1.8 Gestione delle risorse umane

Le politiche del Centro garantiscono una procedura trasparente in merito al reclutamento e alla nomina del personale e un sistema di mobilità permette al personale di sperimentare un'ampia gamma di esperienze.

¹⁸ La rettifica è stata dovuta al fatto che una parte dell'accantonamento creato nel periodo 2000-2002, nello specifico 4 906 000 EUR, era stata registrata come spesa di bilancio riducendo il risultato dell'esecuzione del bilancio da riportare. Dall'attuazione della contabilità per competenza nel 2003, l'accantonamento è stato creato solo nella contabilità generale. Tuttavia, l'inversione dell'operazione condotta nel 2000-2002 non è stata realizzata con l'attuazione della contabilità per competenza. Pertanto, la presente inversione di 4 906 000 EUR rappresenta una rettifica al risultato di bilancio da riportare che dovrebbe essere già stata apportata con l'attuazione della contabilità per competenza nel 2003. Di conseguenza, il risultato del bilancio accumulato da riportare alla fine del 2010 deve essere incrementato di 4 906 000 EUR e quindi da 4 325 709,81 EUR a 9 231 709,81 EUR. Tale importo è stato utilizzato per creare due riserve: per investimenti e stabilità dei prezzi.

Entro la fine del 2011, 205 posizioni della tabella dell'organico (inclusa nell'allegato IV) sono state occupate (91,1% del numero totale previsto). Tuttavia, in linea con gli sforzi continui del Centro indirizzati a un'ottimizzazione dei metodi di lavoro e a una riduzione dei costi, nel 2011 è stato condotto un nuovo esame di tutti i posti di lavoro del Centro che al 2012 ha portato a 5 posti di lavoro in meno. In considerazione di questa riduzione, la tabella dell'organico risulterebbe riempita al 93,18%.

Nel corso del 2011, quattro membri del personale hanno usufruito della mobilità interna del personale e hanno cambiato la propria posizione lavorativa nel Centro.

Il Centro ha stabilito prassi adeguate nell'ambito delle risorse umane per stabilire livelli di conoscenza e competenze necessari per ogni tipo di posto di lavoro e per verificare le qualifiche dei candidati al fine di assumere e promuovere solo coloro che rientrano nei livelli più alti in termini di competenze e conoscenze.

Il Centro conduce una valutazione annuale di ciascun membro del personale, stabilisce i livelli di conoscenza e competenza richiesti per la copertura di ciascuna posizione ed esegue analisi periodiche delle conoscenze e delle competenze richieste per ciascun posto di lavoro, sulla base delle quali vengono preparati piani periodici di formazione. In merito alla formazione nel 2011 i membri del personale hanno investito in media 7,11 giorni in formazione. Inoltre, l'analisi delle competenze del personale ha mostrato che il 91,17% dei membri del personale possiede le competenze richieste per il proprio profilo lavorativo. Il restante 8,83% comprende sia coloro che non possiedono le necessarie competenze che coloro che hanno cambiato posizione lavorativa, nonché i neo reclutati che stanno sviluppando nuove competenze.

Nel 2011, l'autorità di ricorso congiunta non ha ricevuto alcun reclamo in merito all'esercizio di valutazione. Parimenti, l'autorità paritetica di promozione/riclassificazione non ha ricevuto alcun reclamo in merito alle promozioni.

2.1.9 Protezione dei dati

Nel 2011 il Centro ha nominato un nuovo responsabile della protezione dei dati (RPD), al fine di incrementarne l'indipendenza della funzione. Le notifiche per controlli preventivi presentate al Garante europeo della protezione dei dati (GEPD) nel 2011 sono state quattro, nello specifico video sorveglianza, la procedura disciplinare, politica anti-molestie e la procedura di certificazione. Per la video sorveglianza il caso è chiuso, con un parere favorevole; nel caso delle procedure disciplinari e anti-molestie, su richiesta del GEPD, sono state inviate informazioni supplementari; nel caso della certificazione, la risposta è ancora sospesa.

2.1.10 Gestione dei rischi

Un esercizio di gestione dei rischi viene eseguito su base annuale nell'ambito della preparazione del programma di lavoro annuale. L'attuazione dei piani d'azione viene monitorata. Il Centro mantiene un registro dei rischi e il suo contenuto viene periodicamente mostrato ai membri del consiglio di amministrazione.

Entro la fine del 2011 è stato redatto un quadro della gestione dei rischi rivisto allo scopo di introdurre nel 2012 un registro dei rischi per dipartimento.

2.2. Funzionamento dell'intero sistema di controllo interno

Dal 2008, anno in cui è stata offerta un'"introduzione al controllo interno" a tutti i membri del personale, sono state organizzate annualmente nuove sessioni per i neo reclutati. Nel 2011 a otto nuovi colleghi sono stati presentati il sistema di controllo interno del Centro e le norme del controllo interno.

2.2.1 Conformità alle prescrizioni delle norme del controllo interno

A giugno del 2011 la direzione del Centro ha realizzato, ormai per la quarta volta, un workshop di autovalutazione sul controllo interno. Prima di ciò, la direzione del Centro aveva compilato il questionario standard sulla conformità, strutturato attorno ai sei elementi fondamentali. I risultati sono stati analizzati in occasione della riunione tenutasi a giugno 2011 e hanno permesso alla direzione di valutare il livello di conformità del Centro mediante analisi comparative rispetto alle 16 norme di controllo interno per una gestione efficace.

La valutazione della direzione del livello di attuazione del sistema di controllo interno in vigore ha rilevato che il Centro non era ancora conforme alla norma n. 8, "Processi e procedure" e che erano necessari ancora alcuni sforzi per realizzare la completa conformità alle norme n. 10, "Continuità aziendale" e n. 12 "Informazione e comunicazione". È stato stabilito un piano d'azione, che sarà ultimato nel 2012, per affrontare la situazione (cfr. allegato VII).

Per quel che concerne la norma di controllo interno n. 7 "Struttura operativa", il Centro, a causa delle sue dimensioni, non è in grado di attuare la mobilità obbligatoria. Di conseguenza, due titolari di un posto di lavoro hanno mantenuto la stessa posizione lavorativa per più di sette anni. Tuttavia, sono in atto misure e controlli volti a ridurre il rischio a un livello accettabile.

La direzione ha considerato il Centro pienamente conforme a tutte le rimanenti norme.

Nel 2011 è stata istituita e pubblicata una nuova procedura per la registrazione delle eccezioni (registro delle eccezioni).

2.2.2 Efficacia dell'attuazione delle norme di controllo cui è assegnata priorità

Nel 2011, l'ICC ha preparato un questionario di autovalutazione del controllo interno basato sul modello redatto dalla Commissione. Questo questionario ha messo in luce che l'efficacia dell'attuazione delle norme specifiche veniva valutata come segue¹⁹:

Norme di controllo interno (Internal Control Standard - ICS)		No	Sì
1	Missione	11%	89%
2	Valori etici e organizzativi	24%	76%
3	Distribuzione e mobilità del personale	29%	71%
4	Valutazione e sviluppo del personale	7%	93%
5	Obiettivi e indicatori di prestazione	11%	89%
6	Processo di gestione del rischio	11%	89%
7	Struttura operativa	36%	64%
9	Supervisione della gestione	21%	79%
11	Gestione dei documenti	18%	82%
13	Contabilità e rendicontazione	21%	79%
14	Valutazione delle attività	13%	87%
15	Valutazione dei sistemi di controllo interno	16%	84%
Media		18%	82%

¹⁹ ICS 8: Processi e procedure, ICS 10: Piano di continuità aziendale e ICS 12: Informazione e comunicazione non sono incluse in quanto già contemplate nel precedente paragrafo. ICS 16: Capacità di audit interno non è più applicabile per le ragioni spiegate in PARTE III.1.2 -Aspetto essenziale 2: Risultati degli audit condotti durante l'anno di riferimento, p. 32.

2.2.3 Conclusioni

Sulla base delle indicazioni per la valutazione dell'efficacia di un sistema interno di controllo formulato dalla Commissione, nel 2011 la direzione del Centro ha eseguito una valutazione della conformità del Centro alle norme di controllo interno. I risultati mostrano che, in generale, il Centro è conforme alle prescrizioni delle norme di controllo interno per una gestione efficace, a eccezione delle tre norme alle quali non risulta conforme (n. 8, 10 e 12). Tuttavia, i controlli già in atto e le azioni a oggi attuate offrono ragionevoli garanzie in merito all'architettura del sistema di controllo interno.

PARTE III.
ASPETTI ESSENZIALI PER LA DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ

CAPITOLO 1
ASPETTI ESSENZIALI PER UNA GARANZIA RAGIONEVOLE

I punti deboli possono essere definiti in base a criteri quantitativi o qualitativi.

Per quanto concerne i criteri quantitativi, come riferimento per definire la soglia di rilevanza è stata utilizzata la soglia del 2% del bilancio gestito nel 2011. La soglia di rilevanza del 2% del bilancio gestito dal Centro, escluse le riserve incluse nel titolo 10, indica una soglia di 876 788 EUR sulla base del bilancio disponibile nel 2011, 43 839 400 EUR.

I criteri qualitativi utilizzati sono due:

- una scarsa qualità delle traduzioni che potrebbe influire negativamente sulla reputazione del Centro e per estensione su quella degli organi dell'UE nel complesso;
- errori interni o sbagli che potrebbero influire negativamente sulla reputazione del Centro e in una certa misura su quella degli organi dell'UE nel complesso.

La dichiarazione di affidabilità, fornita dall'ordinatore, sulla base di tutte le informazioni a sua disposizione, è strutturata attorno a quattro pilastri o "aspetti essenziali":

(1) una valutazione da parte della direzione;

(2) risultati derivanti da audit indipendenti realizzati nel corso dell'anno di riferimento;

(3) follow-up di piani di azione indirizzati ai punti deboli identificati mediante audit interni ed esterni negli anni precedenti;

(4) garanzie da parte della direzione.

Indicatore	Risultato per il 2011	Risultato per il 2010
<i>Contributo: risorse impiegate a ex ante, per garantire la legalità e la regolarità delle transazioni sottostanti:</i>		
personale impiegato in ciascun controllo ex-ante	2	2
Verificatori finanziari	2	2
<i>Prodotto: livello e natura dei controlli eseguiti:</i>		
n. di impegni emessi	368	418
% di impegni verificati ex-ante	100%	100%
n. di ordini di pagamento emessi	7007	7349
% di ordini di pagamento verificati ex ante	100%	100%
n. di ordini di riscossione emessi	506	508
% di ordini di riscossione verificati ex ante	100%	100%
<i>Risultati dei controlli: cosa i controlli hanno permesso al Centro di scoprire/porre rimedio</i>		
% di errori tecnici concernenti gli impegni <u>rettificati prima dell'autorizzazione</u>	4,08%	5,02%
% di errori tecnici concernenti i pagamenti <u>rettificati prima dell'autorizzazione</u>	1,44%	2,18%

% di errori tecnici concernenti gli ordini di riscossione <u>rettificati prima dell'autorizzazione</u>	2,37%	1,38%
Numero di eccezioni	9	5
Quantità complessiva di eccezioni registrate	297364,75 ²⁰	45280,26
Numero di casi ricevuti dal Mediatore	0	0
Numero di procedimenti avviati di fronte alla Corte nei confronti del Centro da fornitori o fornitori falliti	0	0

1.1. Aspetto essenziale 1. Valutazione da parte della direzione

Risultati del monitoraggio

Il bilancio 2011 è stato soggetto a un monitoraggio stretto e regolare allo scopo di garantire una gestione ottimale e solida delle risorse finanziarie del Centro.

Il livello di esecuzione degli impegni è stato del 96,47% nel 2011, rispetto all'86,79% del 2010. L'esecuzione di C8 (C1 dal 2010) è stata del 96,54% nel 2011, a fronte del 95,25% realizzato nel 2010.

Legalità e regolarità

A novembre del 2011 il Centro ha introdotto un controllo ex-post sugli ordini di pagamento per la linea di bilancio 3000 (spese per servizi esterni di traduzione).

La situazione risultata è stata la seguente:

Indicatore	Risultato per il 2011
n. di ordini di pagamento	230
n. di ordini di pagamento verificati	24
Errori identificati	0

Efficacia

Indicatore	Risultato per il 2011	Risultato per il 2010	Scostamento analisi/commenti
PUNTUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI: percentuale di consegne puntuali ai clienti	98,43%	98,19%	
QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI: insoddisfazione dei clienti (modulo di soddisfazione del cliente restituito negativo)	0,28%	1,29%	

²⁰ Solo tre eccezioni pari all'87,10% della quantità complessiva delle eccezioni:

- la prima, 100 000 EUR dovuta uno storno di bilancio fra le linee di bilancio 2100 e 3000. La procedura interna relativa allo storno di bilancio è stata modificata.
- Le altre due per importi pari a 72 875 EUR e 86 125 EUR relative a due buoni d'ordine firmati che superavano i limiti fissati in caso di delega a seguito di un errore umano. Una funzionalità di blocco è una funzionalità standard prevista in ABAC.

Frode

Indicatore	Risultato per il 2011	Risultato per il 2010	Scostamento analisi/commenti
Casi riportati all'Olaf	0	0	

Audit interni della qualità

Come approvato a dicembre del 2010 dalla direzione del Centro, i controllori della qualità del Centro hanno realizzato 10 audit della qualità, compresi 3 nuovi audit della qualità e 7 audit della qualità di follow-up (dei quali 2 sono stati riportati dal 2010). I due nuovi audit della qualità realizzati sono stati: "Creazione di una nuova raccolta di terminologia specialistica", "Operazioni di spesa" e "Operazioni per le entrate". Gli audit di follow-up sono stati condotti in merito a "Selezionare e ottenere materiale di riferimento", "Fornire materiale di riferimento ai traduttori esterni", "Tradurre un marchio, disegno o modello comunitario", "Valutare e gestire il grado di soddisfazione del cliente", "Gestire lo sviluppo di competenze", "Assegnazione di contratti esterni per la fornitura di prodotti o servizi" e "Preparazione e follow up della pianificazione ed esecuzione del bilancio".

Fra gli audit succitati è stato identificato un punto di mancata conformità al processo documentato (scostamento), ma è stato prontamente affrontato dalla direzione.

1.2. Aspetto essenziale 2: Risultati degli audit condotti durante l'anno di riferimento

Questo aspetto essenziale fornisce garanzie provenienti da fonti di monitoraggio/valutazione indipendenti.

1.2.1. Corte dei conti europea

Nella sua relazione sui conti annuali del Centro per l'esercizio 2010, adottata dalla sezione IV della Corte dei conti europea in occasione della riunione del 6 settembre 2011, la Corte dei conti europea non ha emesso nuove osservazioni e ha espresso i seguenti pareri:

Giudizio sull'affidabilità dei conti

"A giudizio della Corte, i conti annuali del Centro presentano fedelmente, sotto tutti gli aspetti rilevanti, la posizione finanziaria dello stesso al 31 dicembre 2010, nonché i risultati delle sue operazioni e i flussi di cassa per l'esercizio chiuso in tale data, conformemente alle disposizioni del regolamento finanziario."

Giudizio sulla legittimità e regolarità delle operazioni sottostanti

"A giudizio della Corte, le operazioni su cui sono basati i conti annuali del Centro per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010 sono, sotto tutti gli aspetti rilevanti, legittime e regolari."

1.2.1 Servizio di audit interno

Il Centro non ha mai ricevuto alcuna raccomandazione di rilevanza critica dal servizio di audit interno.

Nel 2011 il servizio di audit interno, in linea con il proprio piano strategico di audit 2010-2012, ha condotto un audit in merito all'elaborazione del bilancio delle entrate. Il parere finale di audit stabilisce che "il sistema di controllo interno in vigore fornisce una garanzia ragionevole riguardo al raggiungimento dell'obiettivo definito per il processo di elaborazione del bilancio delle entrate, ad

eccezione delle seguenti problematiche: rinvio delle misure di miglioramento per l'elaborazione del bilancio delle entrate".

L'IAS ha formulato tre raccomandazioni, nessuna delle quali era di rilevanza critica o molto importante. Le tre importanti raccomandazioni, nello specifico "Sviluppo e attuazione di una nuova pianificazione di bilancio e implementazione di uno strumento di monitoraggio", "Sviluppo di un sistema di fatturazione centralizzato" e "Formulazione di istruzioni pratiche di lavoro sull'adeguamento previsto", sono state accettate dal Centro.

1.2.2 Audi sulla capacità di audit interno (IAC)

Alla fine del 2010 è stata interrotta la funzione della Capacità di audit interno (IAC) del Centro, attuata nel 2008. Dato che il Centro, come le altre agenzie, è già sottoposto alla verifica da parte dello IAS della Commissione e della Corte dei conti europea, e dato che il Centro dispone di un sistema di qualità e, in quanto parte di questo sistema, vengono eseguite regolarmente verifiche della qualità, il direttore ha reputato che la parte concernente gli audit fosse coperta in modo consistente. Il direttore ha ritenuto più utile il rafforzamento del sistema di controllo interno nella sua fase di attuazione; per queste ragioni ha deciso di consolidare la funzione di consulenza di cui all'articolo 38, paragrafo 4, del regolamento finanziario e di cancellare la funzione dell'IAC.

1.2.3 Garante europeo della protezione dei dati (GEPD)

Il GEPD, nella sua relazione generale sulla "Valutazione della conformità al regolamento (CE) 45/2001 nelle istituzioni e negli organi dell'UE ("Primavera 2011")", pubblicata il 23 gennaio 2012, ha inserito il Centro nel gruppo "A" (istituzioni con un'alta percentuale di conformità agli articoli 25 e 27 del regolamento, oggetto della relazione).

1.3. Aspetto essenziale 3: Seguito dato alle riserve e piani d'azione derivanti da audit condotti negli anni precedenti

a) Seguito dato alle riserve delle precedenti relazioni annuali di attività

La dichiarazione di affidabilità dell'ordinatore del Centro nella relazione di attività per il 2010 non conteneva alcuna riserva.

b) Seguito dato alle precedenti relazioni della Corte dei conti europea (CC)

Nel 2011 il Centro ha ulteriormente ridotto la propria eccedenza accumulata creando due riserve (cfr. parte II, capitolo 1 Consiglio di amministrazione).

c) Seguito dato alle precedenti relazioni dello IAS

Nel 2011 il Centro ha compiuto progressi notevoli nel chiudere le raccomandazioni formulate dallo IAS.

Le raccomandazioni chiuse erano principalmente correlate alla "consegna", alle "funzioni sensibili", "delega dei poteri e delle funzioni dell'autorità che ha il potere di nomina (APN)", "sviluppo del personale: documentazione delle norme e delle procedure", "individuazione delle esigenze di formazione", formalizzazione e documentazione delle attività di pianificazione", "procedura in materia di deleghe", "qualità della previsione del cliente", "formulazione di istruzioni pratiche di lavoro sull'adeguamento previsto", "allineamento e monitoraggio degli obiettivi nel programma di lavoro annuale", "valutazione degli indicatori", "registrazione delle eccezioni", "procedura e titolarità del processo di follow-up", "preparazione strutturata della relazione annuale di attività", "garantire basi decisionali adeguate per la

ripartizioni delle traduzioni all'interno e all'esterno", "aggiornare le norme di attuazione relative al regolamento finanziario", "procedere all'analisi comparativa fra le procedure di gara d'appalto comuni e quelle interne", "comunicazione al comitato paritetico di promozione dell'esercizio del 2008" e "formalizzare l'approccio di gestione dei progetti del CdT".

Secondo la direzione del Centro, 30 raccomandazioni di quelle 43 parzialmente accettate o non accettate sono state attuate. Delle 13 raccomandazioni in corso, 11 hanno superato la data originale prevista per la conclusione.

Tabella 1 – Situazione attuale delle raccomandazioni dello IAS

Titolo di audit	Numero di raccomandazioni			
	Totale	Parzialmente accettate o non accettate	In corso	Attuate
Audit di follow-up nel sistema di controllo interno e nella gestione RU	13	0	4	9
Monitoraggio e creazione di elementi fondamentali di garanzia	16	2	3	11
Elaborazione del bilancio delle spese	13	0	4	9
Gestione delle entrate	3	0	2	1
Totali	45	2	13	30

d) Follow-up delle precedenti relazioni della Capacità di audit interno (IAC)

Secondo la direzione del Centro, 18 raccomandazioni delle 48 raccomandazioni di audit accettate correlate a 4 audit sono state attuate. Delle 30 raccomandazioni in corso, 29 hanno superato la data originale prevista per la conclusione.

Tabella 2 – Situazione attuale delle raccomandazioni dell'IAC

Titolo di audit	Numero di raccomandazioni		
	Totale	In corso	Attuate
Pianificazione e organizzazione informatica	11	7	4
Pianificazione	7	3	4
Contabilizzazione dei costi	6	0	6
Audit di follow-up sugli appalti	14	7	7
Gestione della qualità delle traduzioni	16	13	3
Totali	54	30	24

1.4. Aspetto essenziale 4: Garanzie da parte della direzione

Come in passato anche nel 2011 l'ordinatore ha continuato a monitorare l'utilizzo della dotazione di bilancio da parte degli ordinatori delegati o sottodelegati tramite la rendicontazione periodica stabilita nell'atto di delega.

L'ordinatore non ha individuato alcuna irregolarità.

Al fine di migliorare ulteriormente la chiarezza della rendicontazione, la struttura e i contenuti della rendicontazione utilizzati devono essere armonizzati in un modello comune.

1.5. Completezza e affidabilità della trasmissione delle informazioni negli elementi fondamentali

Sulla base di tutti gli elementi e fatti presentati nelle precedenti sezioni, e alla luce dei pareri espressi dalla Corte dei conti sull'affidabilità dei conti e sulla legalità e regolarità delle transazioni sottostanti i conti e l'IAS, a seguito del suo audit condotto nel 2011, è possibile concludere che le informazioni presentate nelle precedenti sezioni sono ragionevolmente complete e affidabili e forniscono una visione sincera ed esaustiva della situazione del Centro.

CAPITOLO 2 RISERVE

In linea con i criteri quantitativi e qualitativi stabiliti dalla politica del Centro allo scopo di definire i criteri di rilevanza sulla base dei quali decidere se includere una riserva nella dichiarazione di affidabilità annuale nell'ambito della relazione annuale di attività, l'ordinatore del Centro non ha formulato alcuna riserva.

In altre parole, le risorse destinate alle attività descritte nella presente relazione annuale di attività sono state utilizzate ai fini previsti, conformemente al principio della buona gestione finanziaria. In aggiunta, le procedure di controllo attuate garantiscono la legalità e la regolarità delle relative operazioni.

CAPITOLO 3 CONCLUSIONI GENERALI IN MERITO ALL'IMPATTO COMBINATO DELLE RISERVE SULLA DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ NEL COMPLESSO

N.A.

PARTE IV.
DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ

La sottoscritta, Gailè Dagilienè, direttore del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, in qualità di ordinatore:

dichiara che le informazioni contenute in questa relazione sono sincere e veritiere²¹.

afferma di essere ragionevolmente sicura che le risorse destinate alle attività descritte nella presente relazione siano state utilizzate ai fini previsti, conformemente al principio della buona gestione finanziaria, e che le procedure di controllo attuate offrano le necessarie garanzie quanto a legalità e regolarità delle relative operazioni;

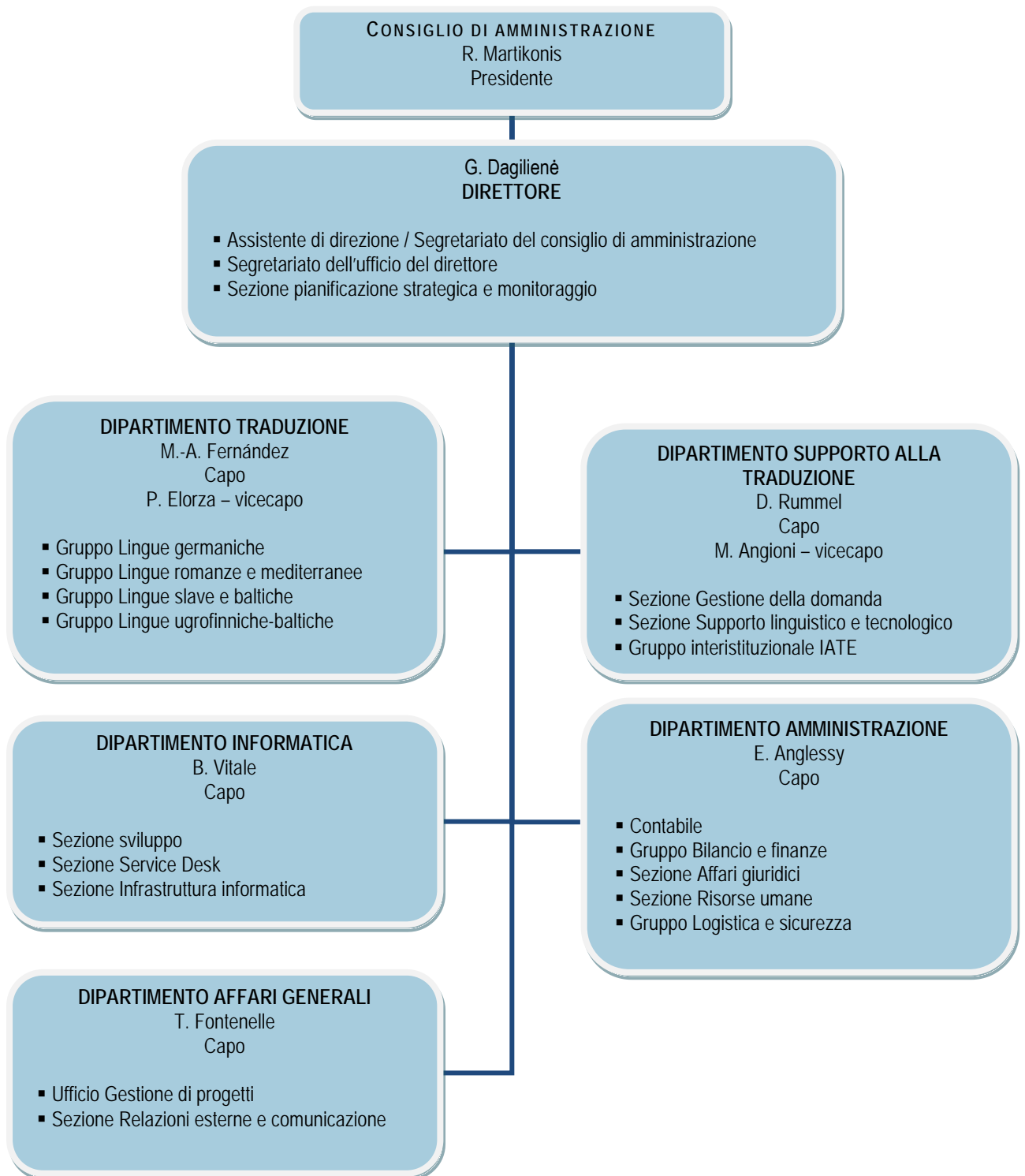
tale ragionevole sicurezza si basa sul giudizio personale della sottoscritta e sugli elementi a sua disposizione, quali i risultati dell'esercizio di autovalutazione, i controlli ex-post, le osservazioni del Servizio di audit interno e le conclusioni tratte dalle relazioni della Corte dei conti relative agli esercizi anteriori a quello della presente dichiarazione;

conferma di non essere al corrente di alcun fatto non segnalato che possa nuocere agli interessi dell'agenzia.

Lussemburgo, 1° marzo 2012



²¹ Il concetto di sincero e veritiero in questo contesto significa che i contenuti forniscono una visione attendibile, completa e corretta della situazione in atto al Centro.



A. Ripartizione dei volumi per lingua 2011/2010

Lingua	2011			2010	
	Classifica	Pagine	%	Classifica	Pagine
FR	1	48014	6,74%	1	53839
EN	2	41765	5,86%	2	42536
DE	3	35642	5,00%	3	40740
IT	4	32922	4,62%	4	39678
ES	5	32408	4,55%	5	39139
EL	6	31416	4,41%	6	36281
HU	7	30888	4,33%	9	35434
BG	8	30562	4,29%	8	35780
RO	9	30512	4,28%	7	36122
PL	10	30423	4,27%	10	35186
PT	11	30277	4,25%	11	35152
LT	12	30123	4,23%	14	34865
ET	13	30104	4,22%	15	34845
LV	14	30092	4,22%	20	34751
SL	15	30050	4,22%	18	34793
FI	16	29991	4,21%	12	35097
SK	17	29968	4,20%	13	34960
DA	18	29912	4,20%	17	34793
SV	19	29832	4,19%	21	34627
CS	20	29544	4,14%	16	34811
NL	21	29325	4,11%	22	33826
MT	22	28969	4,06%	19	34786
GA	23	1874	0,26%	23	1866
Altri (1)		8200	1,14%		5 691
Totale (2)		712 813	100%		819 598

(1)

NO, HR, IS, TR, AR, ZH, MK, RU, SQ, SR, HI, VI, MN, FA, JP, CA, UZ, KO.

(2)

Volume di pagine tradotte (incluse le pagine tradotte per le operazioni correnti del Centro).

Elenco delle abbreviazioni

BG (bulgaro), ES (spagnolo), CS (ceco), DA (danese), DE (tedesco), ET (estone), EL (greco), EN (inglese), FR (francese), GA (irlandese), IT (italiano), LV (lettone), LT (lituano), HU (ungherese), MT (maltese), NL (olandese), PL (polacco), PT (portoghese), RO (rumeno), SK (slovacco), SL (sloveno), FI (finlandese), SV (svedese), AR (arabo), CA (catalano), FA (farsi), HI (hindi), HR (croato), IS (islandese), JP (giapponese), KO (coreano), MK (macedone), MN (mongolo), NO (norvegese), RU (russo), SQ (albanese), SR (serbo), TR (turco), UZ (uzbeko), VI (vietnamita), ZH (cinese mandarino).

B. Statistiche sulle scadenze dei lavori di traduzione

Clients	N. di documenti consegnati*	N. di documenti inviati entro il termine di scadenza	Termine di scadenza + 1-2 giorni	Termine di scadenza + 3-5 giorni	Termine di scadenza + 1 settimana
AEA	240	238	1	1	
ETF	241	241			
OEDT	269	269			
EMA	9569	9450	114	3	2
EU-OSHA	1349	1307	37	2	3
UAMI	6520	6339	155	26	
UCVV	180	180			
Europol	559	557	1	1	
Eurofound	1777	1774	2		1
Cedefop	181	178	3		
FRA	897	890	4	2	1
BEI	48	48			
EFSA	632	621	11		
Eurojust	21	20	1		
EMSA	65	65			
AESA	388	387	1		
AFE	300	287	3	10	
ENISA	141	141			
ECDC	352	349	1		2
Frontex	93	89	4		
EACEA	718	714	3	1	
EACI	28	28			
CEPOL	85	85			
EAHC	51	47	4		
GSA	21	21			
AED	5	5			
ECHA	4038	3990	19	29	
ACCP	137	136	1		
F4E	24	24			
CSUE	3	3			

Clienti	N. di documenti consegnati*	N. di documenti inviati entro il termine di scadenza	Termine di scadenza + 1-2 giorni	Termine di scadenza + 3-5 giorni	Termine di scadenza + 1 settimana
TEN-T EA	110	109	1		
EIT	26	26			
CER	131	131			
REA	68	68			
CSJU	21	21			
EIGE	106	105	1		
SJU	153	153			
GEPD	845	842	3		
ARTEMIS JU	43	43			
IMI JU	42	42			
FCH JU	44	43	1		
UESA	10	10			
ENIAC JU	21	21			
CCE-EMPLOI	3133	3085	4	10	34
CONSIGLIO	41	40	1		
CC	59	59			
CJEU	13	13			
BCE	3	3			
Mediatore	759	757	2		
CdT	1128	1114	5	3	6
BEREC	24	24			
EBA	36	36			
EIOPA	22	22			
ESMA	85	85			
Totale	35855	35335	383	88	49
%	100%	98,5%	1,1%	0,3%	0,1%

* I dati riportati non tengono conto dei marchi, disegni e modelli comunitari che sono sempre trasmessi entro il termine contrattuale di consegna.

A. Bilancio iniziale e rettificativo

Titolo	Denominazione	Bilancio finale 2011	Bilancio rettificativo (13/10/2011)	Bilancio iniziale 2011
Entrate				
1	Versamenti di agenzie, organi, uffici e istituzioni	39 215 700	-4 330 300	43 546 000
2	Sovvenzione della Commissione	p.m.	p.m.	p.m.
3	Cooperazione interistituzionale*	2 451 700	-359 100	2 810 800
4	Altre entrate	400 000	-200 000	600 000
5	Eccedenze riportate dal precedente esercizio finanziario	9 231 700	9 231 700	p.m.
6	Rimborsi	p.m.	p.m.	p.m.
Totale generale		51 299 100	4 342 300	46 956 800
Spese				
1	Personale	25 432 100	-1 510 000	26 942 100
2	Immobili, materiale e spese varie di funzionamento	4 704 600	-107 400	4 812 000
3	Spese operative	13 702 700	-1 500 000	15 202 700
10	Riserve	7 459 700	7 459 700	p.m.
Totale generale		51 299 100	4 342 300	46 956 800

* La cooperazione interistituzionale, come definita nel titolo 3 delle entrate di bilancio, comprende tutti i servizi di traduzione offerti alle istituzioni dell'UE, vale a dire non solo la banca dati interistituzionale IATE.

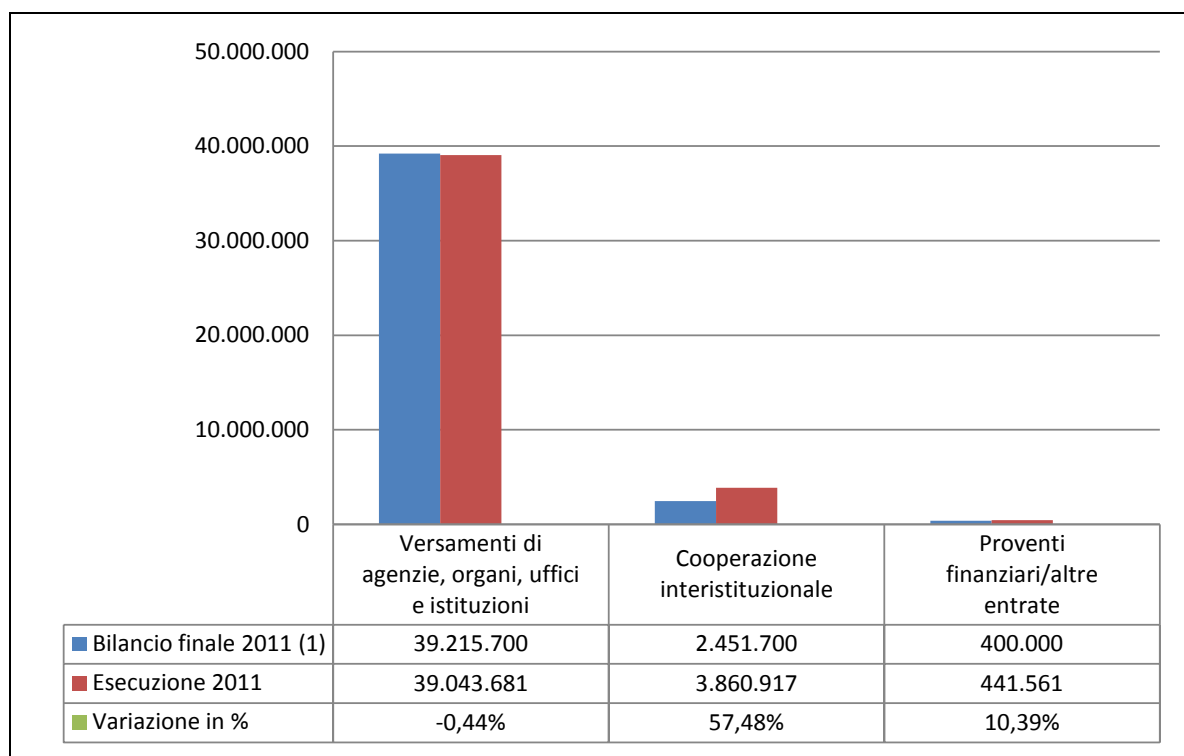
B. Entrate

Analisi comparata delle entrate di bilancio per gli esercizi 2011 e 2010:

Entrate di bilancio	2011	2010	Variazione in %
Totale delle entrate correlate alle attività	42 904 598	50 795 683	-16%
Proventi finanziari	421 367	308 803	36%
Altri prodotti di gestione	20 194	101 084	-80%
Totale delle entrate di bilancio	43 346 159	51 205 570	-15%

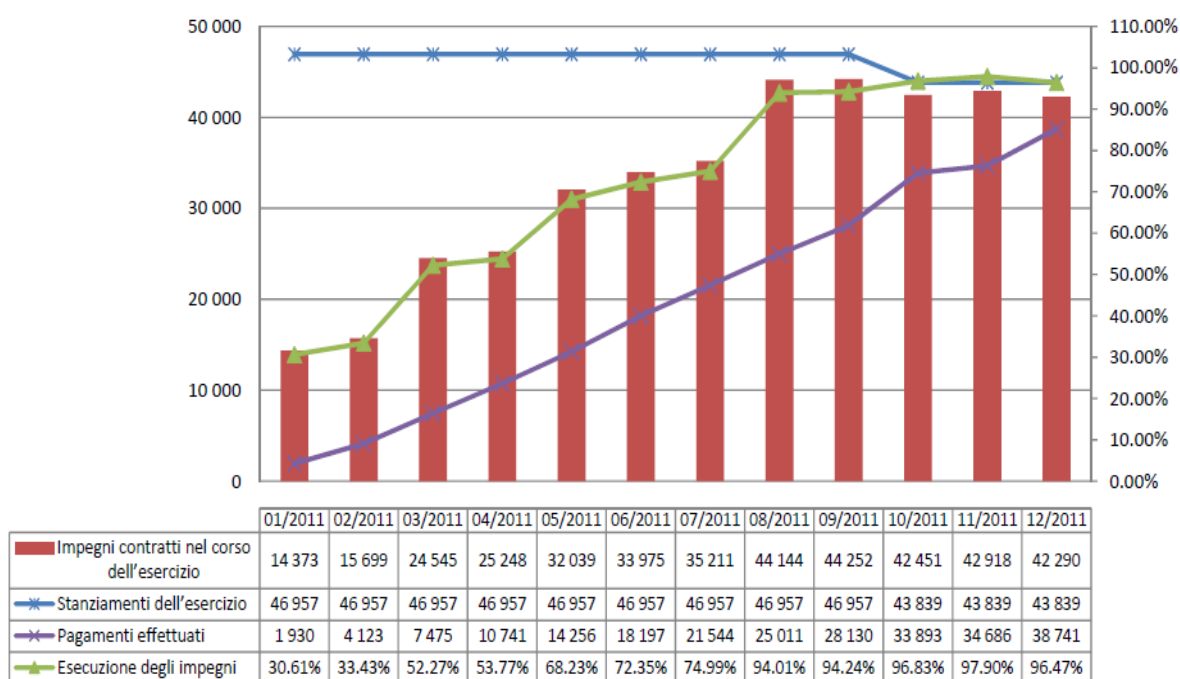
Il termine medio di pagamento dei clienti è pari a 38,71 giorni per un totale di 630 note di addebito emesse (32,50 giorni, per un totale di 639 note di addebito emesse nel 2010). Il termine regolamentare di pagamento è 45 giorni.

Figura 6: Esecuzione delle entrate di bilancio per l'esercizio 2011 (ad esclusione di 9 231 700 EUR costituiti dal "Risultato dell'esercizio precedente")



C. Spese

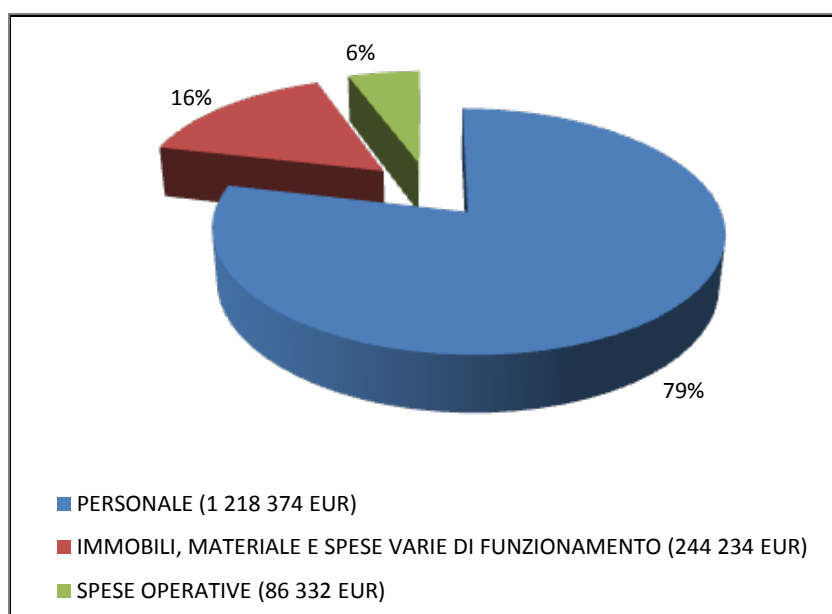
Il totale delle spese per l'esercizio in questione ammonta a 42 290 460 EUR, ovvero il 96,47% degli stanziamenti previsti in bilancio (escluso il titolo 10 "Riserve").



D. Andamento dell'esecuzione di bilancio

Descrizione	2011	Esecuzione 2011	2009	Esecuzione 2009	Variazione in %
Bilancio (escluso il titolo 10)	43 839 400	n.a.	49 588 400	n.a.	-11,59%
Impegni contratti	42 290 460	96,47%	43 035 735	86,79%	-1,73%
Stanziamanti annullati	1 548 940	3,53%	6 552 665	13,21%	-76,36%
Pagamenti effettuati	38 741 413	91,61%	38 836 392	90,24%	-0,24%
Stanziamanti riportati	3 549 047	8,39%	4 199 343	9,76%	-15,49%

Figura 7: Stanziamanti annullati - bilancio 2011



E. Risultato dell'esecuzione del bilancio

	2011	2010	Variazione in %
Entrate di bilancio	43 346 159	51 205 570	-15%
Traduzioni	40 368 794	47 873 348	-16%
Terminologia	194 802	187 119	4%
Elenchi terminologici	1 358 752	2 037 723	-33%
Cooperazione interistituzionale	982 250	697 493	41%
Entrate finanziarie	421 367	308 803	36%
Varie	20 194	101 084	-80%
Spese di bilancio	42 290 459	43 035 735	-2%
Titolo 1 – Personale	23 410 971	22 909 592	2%
Titolo 2 – Immobili, materiale e spese varie di funzionamento	3 364 798	3 266 962	3%
Titolo 3 – Spese operative	11 965 644	12 659 838	-5%
Stanziamanti riportati	3 549 047	4 199 343	-15%
Risultato dell'esercizio	1 055 699	8 169 835	-87%
Altro	1 917 650	-3 844 125	-150%
Stanziamanti riportati annullati	145 308	150 348	-3%
Differenze di cambio	332	-786	-142%
Risultato dell'esercizio precedente	9 231 710	24 041 195	-62%
Rimborsi ai clienti	0	-6 822 069	-100%
Contributi al regime pensionistico comunitario 1998-2009	0	-18 271 649	-100%
Dotazione della riserva	-7 459 700	-2 941 164	154%
Risultato dell'esecuzione del bilancio	2 973 349	4 325 710	-31%

Gruppo di funzione	2011				
	Permanenti		Temporanei		Totale
	Posti previsti nel bilancio	Posti occupati	Posti previsti nel bilancio	Posti occupati	Posti occupati*
AD 16	0	0	0	0	0
AD 15	0	0	1	0	0
AD 14	1	1	0	1	2
AD 13	1	0	1	0	0
AD 12	6	6	5	5	11
AD 11	8	8	9	9	17
AD 10	10	10	4	5	15
AD 9	4	3	10	7	10
AD 8	2	2	9	9	11
AD 7	9	9	20	18	27
AD 6	3	0	19	15	15
AD 5	1	3	15	21	24
Totale parziale AD	45	42	93	90	132
AST 11	0	0	0	0	0
AST 10	0	0	0	0	0
AST 9	0	0	1	1	1
AST 8	5	5	0	0	5
AST 7	1	2	4	2	4
AST 6	4	2	4	3	5
AST 5	0	1	5	3	4
AST 4	4	3	17	12	15
AST 3	4	5	21	20	25
AST 2	0	0	11	6	6
AST 1	0	0	6	8	8
Totale parziale AST	18	18	69	55	73
TOTALE	63	60	162	145	205

* Al 31 dicembre 2011.

A. Risorse umane e finanziarie previste per il 2011 (incluse nel programma di lavoro annuale per il 2011)

Attività	Risorse umane (*)(**)					Risorse finanziarie (**)				
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Bilancio totale	Bilancio totale (%)
Attività principale: traduzione	62,2%	152,3	31,0	106,3	15,0	17 785 431	3 002 111	14 497 700	35 285 242	75,1%
Attività di supporto	28,3%	69,4	17,0	47,4	5,0	5 604 951	1 355 708	0	6 960 659	14,8%
Attività di gestione e supervisione	1,9%	4,7	2,0	2,7	0,0	645 189	90 836	705 000	1 441 025	3,1%
Attività di gestione e supervisione	7,6%	18,6	13,0	5,6	0,0	2 906 529	363 345	0	3 269 874	7,0%
Totale generale	100,0%	245,0	63,0	162,0	20,0	26 942 100	4 812 000	15 202 700	46 956 800	100,0%

(*) Espresse in equivalenti a tempo pieno (ETP).

(**) Cifre arrotondate per eccesso.

B. Risorse umane e finanziarie effettivamente impiegate nel 2011 allo scopo di raggiungere gli obiettivi stabiliti

Attività	Risorse umane (*)(**)					Risorse finanziarie (**)				
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Bilancio totale	Bilancio totale (%)
Attività principale: traduzione	64,3%	141,5	29,0	97,5	15	15 767 034	2 600 766	13 704 572	32 072 372	76,0%
Attività di supporto	25,4%	55,9	17,1	38,8	0	4 752 590	1 020 172	0	5 772 762	13,6%
Attività di gestione e supervisione	2,3%	5,0	2,2	2,8	0	712 375	103 858	693 336	1 509 569	3,5%
Attività di gestione e supervisione	8%	17,6	11,7	5,9	0	2 508 156	427 600	0	2 935 756	6,9%
Totale generale	100,0%	220	60	145	15	23 740 155	4 152 396	14 397 908	42 290 459	100%

(*) Espresse in equivalenti a tempo pieno (ETP).

(**) Cifre arrotondate per eccesso.

Istituzione/Organismo – Stato membro	DENOMINAZIONE COMUNE/ ACRONIMO	TITOLARI	SUPPLENTI
Commissione europea	Commissione	Rytis Martikonis (Président/Presidente)	Marian O’Leary
		George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Consiglio dell’UE	Consiglio	Margarida Lacerda	Hendrik Baes
Corte di giustizia dell’UE	CJEU	Letizia Lombardi	Alberto Morello
Banca centrale europea	BCE	Klaus Riemke	Sarah van Baak
Corte dei conti europea	CC	Ulla Falk-Petersen	José Ortiz Pintor
Comitato delle regioni dell’UE	CdR	(2)	
Banca europea per gli investimenti	BEI	H. Woestmann (1)	
Mediatore europeo	Mediatore	Loïc Julien	Alessandro Del Bon
Agenzia comunitaria di controllo della pesca	ACCP	Niall McHale	Rieke Arndt
Agenzia dell’Unione europea per i diritti fondamentali	FRA	Friso Roscam-Abbing	John Kellock
Agenzia del GNSS europeo	GSA	Carlo des Dorides (1)	
Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell’informazione	ENISA	Udo Helmbrecht (1)	
Agenzia europea per la difesa	AED	Sébastien Pechberty	José-Luis Mena
Agenzia europea per la sicurezza aerea	AESA	Patrick Goudou	Frank Manuhutu
Agenzia europea per i medicinali	EMA	Andreas Pott	Isabelle Moulon
Agenzia europea per le sostanze chimiche	ECHA	Andreas Herdina	Lindsay Jackson
Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell’Unione europea	Frontex	Tomasz Cybulski	Roeland Woldhuis
Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro	EU-OSHA	Andrew Smith	Terence Taylor
Agenzia europea per la sicurezza marittima	EMSA	Manuela Tomassini	Joachim Menze
Agenzia europea dell’ambiente	AEA	Katja Rosenbohm	Sigfús Bjarnason
Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca	ERCEA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agenzia esecutiva per la rete transeuropea di trasporto	TEN-T EA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agenzia esecutiva per l’istruzione, gli audiovisivi e la cultura	EACEA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agenzia esecutiva per la competitività e l’innovazione	EACI	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agenzia esecutiva per la ricerca	REA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agenzia esecutiva per la salute e i consumatori	EAHC	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agenzia ferroviaria europea	AFE	Mikkel Emborg	Salvatore Ricotta
Autorità europea per la sicurezza alimentare	EFSA	François Monnart	
Ufficio europeo di sostegno per l’asilo	UESA	Muriel Guin	Françoise Comte
Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie	ECDC	Ines Steffens	
Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale	Cedefop	Corinna Frey	Alison Clark
Centro satellitare dell’Unione europea	CSUE	Katharina Schön	Jean-Baptiste Taupin
Accademia europea di polizia	CEPOL	Kate Armitage	Maria Elena Perez-Gracia
“Fusion for Energy” – Impresa comune europea per il progetto ITER e lo sviluppo dell’energia della fusione	F4E	Stavros Chatzipanagiotou	Thierry Malengreau
Eurojust	Eurojust	Hans Jahreiss (fino a 09/2011) Klaus Rackwitz (1) (da 10/2011)	Elizabeth Gavin

Istituzione/Organismo – Stato membro	DENOMINAZIONE COMUNE/ ACRONIMO	TITOLARI	SUPPLEMENTI
Fondazione europea per la formazione professionale	ETF	Bent Sørensen	Joanna Anstey
Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro	Eurofound	Cristina Frawley	Mary McCaughey
Istituto europeo di innovazione e tecnologia	EIT	Jose Manuel Leceta (1)	
Istituto europeo per l'eguaglianza di genere	EIGE	Luigi Sandrin	Natalia Pirkanniemi
Osservatorio europeo delle droghe e delle tossicodipendenze	OEDT	Rosemary de Sousa	Kathryn Robertson
Ufficio comunitario delle varietà vegetali	UCVV	Bart Kiewiet (fino a 08/2011) Martin Ekvad (1) (da 10/2011)	Carlos Godinho
Ufficio per l'armonizzazione nel mercato interno (marchi, disegni e modelli)	UAMI	Miguel Ángel Villarroya Sánchez	Peter Rodinger
Ufficio europeo di polizia	Europol	Christian Jechoutek	Jerry Vermeulen
Belgio		(1)	
Bulgaria		(1)	
Repubblica ceca		Pavla Bálková Koppová	
Danimarca		Jes Brogaard Nielsen	
Germania		Arndt Freiherr Freytag von Loringhoven	Maren Kresse
Estonia		Viljar Lubi (1)	Mall Tamm (1)
Irlanda		Aingeal O'Donoghue	Tom Lucas
Grecia		Alexandros Konstas (1)	Atalanti Michelogiannaki
Spagna		Carmen de la Viuda Sainz	Alicia Rico
Francia		Yves Teyssier d'Orfeuil	Samuel Ducroquet
Italia		Silvia Basconi (fino a 09/2011)	Chiara Petracca
Cipro		Kalouda Kremmou (1)	
Lettonia		Māris Baltiņš	Agris Timuška
Lituania		Rosita Jonušaitė	Mindaugas Silkauskas
Lussemburgo		Paul Duhr	Tom Reisen
Ungheria		Gábor Somogyi	
Malta		Vanni Bruno	Marie-Louise Gatt
Paesi Bassi		Marion Alhadeff (1)	Teresa Morris (1)
Austria		Robert Weiss	
Polonia		Jolanta Falkenberg	
Portogallo		Patrícia Pincarilho (fino a 09/2011) Sara Marques (da 10/2011)	Rui António da Costa Martinot Mendes Correia (da 10/2011)
Romania		Laura Mihăilescu	
Slovenia		Darja Erbič	Jerneja Lipičnik
Slovacchia		Mária Krošláková	
Finlandia		Rauno Lämsä	Armi Liinamaa
Svezia		Anne-Marie Hasselrot (fino a 09/2011) Bengt Baedecke (da 10/2011)	Timothy Chamberlain
Regno Unito		(1)	

(1) IN CORSO DI NOMINA – (2) SENZA NOMINA

Norma	Azioni più importanti già intraprese	Azioni in corso
<p>8. Processi e procedure Le procedure e i processi del Centro di traduzione utilizzati per l'attuazione e il controllo delle sue attività sono efficaci ed effettivi, opportunamente documentati e conformi alle disposizioni applicabili. Essi comprendono accordi volti a garantire la separazione delle funzioni e a tracciare e fornire l'approvazione preventiva a sospensioni dei controlli o deviazioni dalle politiche e dalle procedure.</p>	<p>8 processi/procedure sono stati rivisti, nello specifico "Supervisionare le fasi delle raccomandazioni di audit", "Operazioni per le entrate", "Preparazione e follow up della pianificazione ed esecuzione del bilancio", "Preparazione del programma annuale di lavoro del Centro", "Definizione gestione dei progetti informatici", "Gestione del registro in caso di eccezioni e in circostanze di mancata conformità", "Preparazione della relazione annuale delle attività", "Controllo del sistema di documentazione della gestione della qualità".</p> <p>La documentazione dei calcoli e delle informazioni relativi alle previsioni di bilancio, in particolare per le spese relative al personale o all'IT, è stata migliorata e sono state pubblicate procedure aggiornate sulla pianificazione delle spese.</p> <p>Al fine di garantire che tutti i casi di sospensione dei controlli o deviazione dalle procedure e dai processi stabiliti siano documentati in relazioni sulle eccezioni, giustificati, debitamente approvati prima che l'azione sia intrapresa e registrata a livello centrale, il Centro ha adottato una procedura per la gestione del registro delle eccezioni e dei casi di mancata conformità.</p>	<p>Pubblicazione del 75% delle procedure e dei processi finanziari e operativi principali del Centro su Intranet entro la fine del 2012.</p> <p>Il Centro documenterà la definizione della separazione delle funzioni concernenti le procedure oggetto di trattativa.</p> <p>Adottare una carta applicabile ai verificatori finanziari.</p>
<p>10. Continuità aziendale Sono in atto misure adeguate volte a garantire la continuità di servizio in caso di interruzione dello status quo. Un piano di continuità operativa è in atto al fine di garantire che il Centro di traduzione possa continuare ad essere operativo</p>	<p>Procedura aggiornata per il passaggio delle consegne pubblicata e comunicata al personale. "Chi fa cosa?", aggiornato con i backup, è stato pubblicato su intranet Primo esercizio relativo alla continuità di servizio svolto.</p>	<p>Verificare e aggiornare le procedure relative alla continuità di servizio (status quo) e relativa pubblicazione su Intranet.</p>

Norma	Azioni più importanti già intraprese	Azioni in corso
entro i termini definiti dal piano, quale che sia la natura del malfunzionamento.	<p>Il piano di continuità operativa comprende dispositivi di risoluzione crisi e di recupero in caso di sconvolgimenti di grande entità (quali pandemie, disastri naturali, ecc.) in conformità delle esigenze del cliente. Il piano di continuità operativa identifica le funzioni, i servizi e le infrastrutture che necessitano di essere ripristinate entro certi limiti di tempo nonché le risorse necessarie a tal fine (personale chiave, edifici, IT, documenti, ecc.).</p> <p>Al fine di mantenere all'avanguardia gli sforzi compiuti nella gestione della continuità operativa (impatto sulle procedure, passaggio delle consegne, ecc.), l'analisi d'impatto sull'attività operativa viene aggiornata ogni anno. È stato condotto un test principale.</p>	<p>Aggiornare e pubblicare su Intranet un BCP aggiornato (in seguito al test principale)</p> <p>Fornire formazione obbligatoria sul BCP ogni anno a tutti i membri del personale.</p> <p>Testare la connessione con altre istituzioni: consegna della relazione sui test sulle connessioni con altre istituzioni</p> <p>Valutare se il BCP è di facile comprensione e rapidamente accessibile in caso di bisogno.</p>
12. Informazione e comunicazione La comunicazione interna consente alla direzione e al personale di adempiere alle proprie responsabilità in modo efficace ed efficiente, anche nell'ambito del controllo interno. Se del caso, il Centro di traduzione dispone di una strategia di comunicazione esterna volta a garantire che la sua comunicazione esterna risulti efficace e coerente. I sistemi informatici in uso e/o ingestione del Centro di traduzione (quando il Centro di traduzione coincide con il proprietario del sistema) sono opportunamente protetti da minacce che ne minano la riservatezza e l'integrità.	L'informazione sulla conformità con le disposizioni in materia di copyright è stata promossa attraverso la pubblicazione di news su Intranet.	Adottare e pubblicare una procedura in materia di copyright. Aggiornare il quadro della comunicazione, prendendo in considerazione il requisito della conformità in materia di copyright.
	Schede di valutazione della gestione elaborate per le attività principali del Centro di traduzione, monitorate con cadenza trimestrale. Nelle schede di valutazione sono compresi collegamenti con i programmi di lavoro/strategia.	Strategia informatica aggiornata per l'allineamento con la nuova strategia di attività 2012-2014. Aggiungere indicatori informatici alle schede di valutazione dell'IT che consentano il monitoraggio della corretta esecuzione del nuovo piano strategico informatico allineato alla strategia 2012-2014 del Centro Sviluppare le specifiche di attività per un sistema globale di relazione per la supervisione e la gestione che sia di facile impiego e che consenta di fornire informazioni di gestione tempestive, pertinenti e adeguate in merito alla pianificazione e al monitoraggio.
	Un registro delle decisioni è stato introdotto nel 2011.	Aggiornare il quadro di riferimento della comunicazione.
	Il Centro dispone di una procedura ben definita e documentata per l'analisi dei feedback dei clienti, compresi i piani di azione.	Il Centro aggiornerà la sua strategia di comunicazione al fine di migliorare la comunicazione esterna.

Norma	Azioni più importanti già intraprese	Azioni in corso
	Una politica sull'utilizzo delle e-mail e una politica su Internet sono state pubblicate.	<p>Il Centro preparerà e applicherà una politica in materia di sicurezza dei sistemi d'informazione, comprensiva delle misure di controllo pertinenti, basata su un inventario dei requisiti di sicurezza e su un'analisi dei rischi dei sistemi informatici sotto la responsabilità del Centro.</p> <p>Includere la politica in materia di sicurezza dei sistemi d'informazione fra gli argomenti oggetto di regolare discussione nelle riunioni della direzione. Organizzare la formazione periodica di tutto il personale allo scopo di informare in merito alla politica in materia di sicurezza dei sistemi d'informazione.</p>

GLOSSARIO

Denominazione comune / Acronimo	Istituzioni/organi/agenzie
ACER	Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia
ARTEMIS JU	Impresa comune ARTEMIS
BEREC	Organismo dei regolatori europeo per le comunicazioni elettroniche
CCE-EMPLOI	Direzione generale per l'occupazione, gli affari sociali e le pari opportunità (DG-EMPL)
CdT	Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea
Cedefop	Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale
CEPOL	Accademia europea di polizia
ACCP	Agenzia comunitaria di controllo della pesca
CJEU	Corte di giustizia dell'Unione europea
Commissione	Commissione europea
CdR	Comitato delle regioni dell'Unione europea
UCVV	Ufficio comunitario delle varietà vegetali
CSJU	Impresa comune Clean Sky
EACEA	Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura
EACI	Agenzia esecutiva per la competitività e l'innovazione
EAHC	Agenzia esecutiva per la salute e i consumatori
AESA	Agenzia europea per la sicurezza aerea
UESA	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
EBA	Autorità bancaria europea
CC	Corte dei conti europea
BCE	Banca centrale europea
ECDC	Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie
ECHA	Agenzia europea per le sostanze chimiche
AED	Agenzia europea per la difesa
GEPD	Garante europeo della protezione dei dati
AEA	Agenzia europea dell'ambiente
CESE	Comitato economico e sociale europeo
EFSA	Autorità europea per la sicurezza alimentare
BEI	Banca europea per gli investimenti
EIGE	Istituto europeo per l'eguaglianza di genere
EIOPA	Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali o professionali
EIT	Istituto europeo di innovazione e tecnologia
EMA	Agenzia europea per i medicinali
OEDT	Osservatorio europeo delle droghe e delle tossicodipendenze
EMSA	Agenzia europea per la sicurezza marittima
ENIAC JU	Impresa comune ENIAC
ENISA	Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione
AfE	Agenzia ferroviaria europea
ERCEA	Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca
ESMA	Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati
ETF	Fondazione europea per la formazione professionale
EU-OSHA	Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro
Eurofound	Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro
Eurojust	Eurojust
Consiglio europeo	Consiglio dell'Unione europea
Europol	Ufficio europeo di polizia
CSUE	Centro satellitare dell'Unione europea

Denominazione comune / Acronimo	Istituzioni/organi/agenzie
F4E	"Fusion for Energy" – Impresa comune europea per il progetto ITER e lo sviluppo dell'energia della fusione
FCH JU	Impresa comune "Celle a combustibile e idrogeno"
FRA	Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali
Frontex	Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea
GSA	Agenzia europea GNSS
IMI JU	Impresa comune IMI
UAMI	Ufficio per l'armonizzazione nel mercato interno (marchi, disegni e modelli)
Mediatore	Mediatore europeo
REA	Agenzia esecutiva per la ricerca
SJU	Impresa comune SESAR
TEN-T EA	Agenzia esecutiva per la rete transeuropea di trasporto



ANALISI E VALUTAZIONE DELLA RELAZIONE DI ATTIVITÀ 2011

CT/CA-027/2012IT

CONTESTO GIURIDICO

L'articolo 8, paragrafo 3, del regolamento che istituisce il Centro¹ sancisce quanto segue:

“3. Il consiglio d'amministrazione adotta una relazione annuale sulle attività del Centro e la comunica, al più tardi il 15 giugno di ogni anno, al Parlamento europeo, al Consiglio, alla Commissione e alla Corte dei conti, nonché agli organismi di cui all'articolo 2”.

L'articolo 40 del regolamento finanziario applicabile al Centro² stabilisce quanto segue:

- “1. L'ordinatore rende conto al consiglio d'amministrazione dell'esercizio delle sue funzioni mediante una relazione annuale di attività, corredata di informazioni finanziarie e di gestione a conferma che le informazioni figuranti in tale relazione forniscono un'immagine fedele della situazione, salvo se diversamente specificato nelle riserve collegate a determinati settori di entrate e spese. La relazione annuale di attività illustra i risultati delle sue operazioni a fronte degli obiettivi assegnatigli, i rischi associati a tali operazioni, l'utilizzo delle risorse a sua disposizione e l'efficienza ed efficacia del sistema di controllo interno. Il revisore interno ai sensi dell'articolo 71 prende nota della relazione annuale di attività nonché degli altri elementi di informazione forniti.
2. Ogni anno, al più tardi il 15 giugno, il consiglio di amministrazione trasmette all'autorità di bilancio e alla Corte dei conti un'analisi ed una valutazione della relazione annuale dell'ordinatore relativa all'esercizio precedente. Tale analisi e valutazione sono incluse nella relazione annuale dell'organismo comunitario, secondo le disposizioni dell'atto costitutivo”.

Il consiglio di amministrazione è lieto che il dispositivo di cui all'articolo 40 del regolamento finanziario sia stato pienamente attuato dal Centro.

VALUTAZIONE GENERALE DEL RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2011

Il consiglio di amministrazione rileva con soddisfazione che la relazione annuale di attività preparata dal direttore del Centro per il 2011 è un documento di elevata qualità. Il documento offre una serie di informazioni su tutti gli elementi che, ai sensi del regolamento finanziario, devono comparire in questa pregevole relazione. Esso permette ai membri del consiglio di amministrazione del Centro e alle autorità di controllo e di scarico di avere accesso a informazioni che consentono loro di adempiere le rispettive funzioni.

Il consiglio di amministrazione desidera tuttavia richiamare l'attenzione su alcuni elementi relativi al contenuto e alla presentazione, nonché formulare raccomandazioni per il futuro.

¹ Regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio, del 28 novembre 1994, relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, modificato da ultimo dal regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio (“regolamento istitutivo”).

² Regolamento finanziario del 22 dicembre 2003 applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, modificato da ultimo dal regolamento del 25 marzo 2009 (“regolamento finanziario”).

ANALISI E VALUTAZIONE DELLA RELAZIONE ANNUALE DI ATTIVITÀ 2011

1. Il consiglio di amministrazione ritiene che la relazione di attività presenti in modo soddisfacente le misure intraprese dal Centro per trovare nuove opzioni al fine di assicurare un futuro stabile al Centro a seguito dei cambiamenti strutturali che il Centro deve affrontare. Il consiglio di amministrazione valuta positivamente le azioni intraprese dal Centro per attuare in maniera progressiva una nuova politica tariffaria basata in particolare sull'allineamento dei prezzi e dei costi. In questo contesto, il consiglio di amministrazione riconosce e incoraggia gli sforzi del Centro volti a ridurre le spese.
2. Come raccomandato dal consiglio di amministrazione nel corso della sua trentaseiesima riunione nel marzo 2011, la relazione annuale di attività è stata suddivisa in due documenti: la relazione di attività 2011, che contiene informazioni particolareggiate, presentate attività per attività, e la relazione sui clienti 2011, una pubblicazione più divulgativa che presenta dati statistici sui servizi di traduzione forniti ai clienti del Centro (istituzioni, agenzie e organismi dell'UE).

Questo approccio ha avuto un riscontro positivo e permette di informare meglio i diversi utenti. Uno dei meriti della relazione sui clienti 2011 è di essere un eccellente strumento di promozione che illustra al grande pubblico la missione e le attività del Centro. Il layout accurato e l'importanza accordata ai dati statistici più rilevanti sono altri aspetti positivi della relazione.

Il consiglio di amministrazione si dichiara favorevole a mantenere questa presentazione.

3. Il consiglio di amministrazione ritiene che la relazione di attività costituisca un resoconto fedele delle iniziative del Centro nel 2011 e constata che gli obiettivi fissati nel programma di lavoro del Centro per il 2011 sono stati raggiunti.

La struttura della prima parte della relazione di attività 2011 rispecchia le attività principali e secondarie definite nel programma di lavoro 2011. Questo approccio permette al lettore di confrontare più facilmente i volumi di traduzione previsti e i volumi reali. Per ogni scostamento rilevante tra le previsioni e i dati effettivi sono forniti spiegazioni e commenti.

Il consiglio di amministrazione ritiene che sarebbe opportuna la creazione progressiva di una tabella relativa agli indicatori di risultato più importanti al fine di illustrare l'evoluzione rispetto agli esercizi precedenti.

4. La seconda parte della relazione, cui fa seguito la dichiarazione del direttore, è molto completa e illustra i principali risultati delle operazioni condotte dal Centro. La presentazione è trasparente sia per quanto riguarda gli aspetti positivi per il Centro sia in merito ai rischi della gestione 2011.

Il consiglio di amministrazione segnala tuttavia la mancanza di una presentazione dei principali risultati dell'analisi dei rischi e invita il Centro a porvi rimedio per gli esercizi futuri.

Il consiglio di amministrazione ritiene che le informazioni contenute nella tabella relativa all'attuazione degli standard di controllo interno (punto 2.2.2) non siano sufficientemente precise (in particolare in merito al contenuto dell'allegato VII) e raccomanda di presentare in futuro una tabella più dettagliata.

Con lo stesso intento, il consiglio di amministrazione ritiene che sarebbe pertinente aggiungere una presentazione delle raccomandazioni derivanti dagli audit (SAI e CAI) più operativa, in funzione dell'importanza relativa delle raccomandazioni, e una misura dell'impatto sui rischi delle raccomandazioni non ancora attuate (parte III, punto 1.2).

Infine, il consiglio di amministrazione raccomanda l'integrazione delle raccomandazioni eventualmente formulate (e il relativo seguito) dall'autorità di disarcico per l'esercizio precedente.

Fatto a Lussemburgo, il 7 giugno 2012

Per il consiglio di amministrazione

Rytis Martikonis 

Presidente