



CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA

PROGRAMMA DI LAVORO PER IL 2011

CT/CA-038/2010IT

Indice

Indice.....	2
Introduzione.....	3
Stato della situazione (2010)	3
Le priorità del Centro per il 2011 e rischi connessi.....	4
Attività per il 2011.....	5
1. Attività principale: traduzione	5
<i>Capisaldi conquistati nel 2010</i>	5
<i>Capisaldi da affrontare nel 2011</i>	6
2. Attività di supporto	6
<i>Capisaldi conquistati nel 2010</i>	7
3. Attività: sensibilizzazione esterna.....	8
<i>Capisaldi conquistati nel 2010</i>	8
<i>Capisaldi da affrontare nel 2011</i>	9
4. Attività di gestione e supervisione.....	9
<i>Capisaldi conquistati nel 2010</i>	10
<i>Capisaldi da affrontare nel 2011</i>	10
Azioni/attività e risorse umane e finanziarie necessarie per il 2011 per conseguire gli obiettivi	12
1. Attività principale: traduzione – azioni/attività	12
2. Attività di supporto – azioni/attività.....	14
3. Attività: sensibilizzazione esterna – azioni/attività.....	18
4. Attività di gestione e di supervisione – azioni/attività	20
5. Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie per il 2011 per conquistare gli obiettivi	23
Allegato 1 – Pianificazione degli appalti 2011	24
Allegato 2 – Rischi connessi alle attività del Centro per il 2011	25
Allegato 3 – Elenco delle abbreviazioni utilizzate nel documento	28

Introduzione

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea è incaricato dal legislatore della Comunità di fornire servizi di traduzione a un gran numero di organi e organismi comunitari in tutta l'Unione europea (UE) e di contribuire a razionalizzare e ad armonizzare le risorse e le procedure nel settore della traduzione comunitaria attraverso la cooperazione interistituzionale.

Il Centro lavora per i suoi clienti che sono la sua ragione d'essere e, per affermarsi e crescere, deve far sì che questi siano soddisfatti e fedeli. A questo fine, il Centro si concentra sulle proprie tre "pietre angolari": rispetto delle scadenze, prezzi migliori e alta qualità delle traduzioni.

Il Centro di traduzione programma le proprie attività a lungo termine conformemente alla visione e alle priorità strategiche definite nella "*Strategia del Centro per gli anni 2008-2012*", che si concentra su quanto segue: 1) marketing e promozione dei servizi del Centro e una maggiore soddisfazione dei clienti, 2) promozione dello spirito di innovazione e 3) sviluppo delle capacità basato su nuove conoscenze e competenze.

Le attività del Centro sono basate sui *programmi di lavoro annuali* che suddividono gli obiettivi strategici in attività pratiche, azioni e progetti delineati più dettagliatamente nel programma di lavoro di ciascun dipartimento, a cui il Centro si impegna a dare esecuzione entro un anno.

In conformità dell'articolo 27 del regolamento finanziario, il *programma di lavoro 2011* contiene una sintesi delle attività del Centro, informazioni sulla situazione attuale riguardo al raggiungimento degli obiettivi fissati in precedenza e nuovi obiettivi misurati in base ad indicatori. Esso elenca le tappe principali, tanto quelle raggiunte nell'anno in corso quanto quelle che si prevede di raggiungere nel 2011. Sono inoltre delineate le risorse umane e finanziarie necessarie alla corretta attuazione di ciascuna attività.

Stato della situazione (2010)

Il 2010 è stato contrassegnato dagli eventi e dalle realizzazioni principali riportati qui di seguito.

Il fatto che il Tribunale¹ ha finalmente emesso un'ordinanza nella causa T-456/07 *Commissione europea v Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea*² Poiché il Tribunale non ha emesso un giudizio sullo stato giuridico del Centro, si sono dovute raggiungere e negoziare delle importanti decisioni prima della loro adozione da parte del consiglio di amministrazione.

Nel 2010 il Centro si è concentrato sull'ulteriore miglioramento della propria struttura tariffaria onde compensare le eccedenze e raggiungere la parità di bilancio. A tale fine, ha avviato l'attuazione delle raccomandazioni dello studio PriceWaterhouseCoopers sulla struttura tariffaria del Centro effettuato nel 2009. La nuova struttura tariffaria, il cui quadro è stato approvato dal consiglio di amministrazione nell'ottobre 2009, è stata ulteriormente sviluppata e allo scopo di attuare il principio generale – l'allineamento dei costi e dei prezzi – il Centro ha introdotto delle misure atte a calcolare con maggiore esattezza i propri costi, controllarli e, ove possibile, ridurli ottimizzando i flussi di lavoro e i processi.

(1) Corte di giustizia dell'Unione europea, <http://curia.europa.eu>

(2) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:100:0040:0040:IT:PDF>

In aprile, la direzione del Centro ha effettuato una revisione a medio termine della strategia del Centro 2008-2011, in base alla quale (a) ha confermato la pertinenza degli obiettivi strategici e ha adattato le azioni strategiche personalizzate alla realizzazione della visione e (b) ha verificato la fattibilità e la pertinenza delle azioni strategiche precedentemente definite. Il personale direttivo ha valutato lo stato di attuazione della strategia, ha effettuato l'analisi SWOT relativamente alla situazione di fine 2007/inizi 2008, tenendo conto delle relazioni e raccomandazioni di audit IAS/IAC concernenti la pianificazione della strategia.

Nell'attuazione delle priorità dell'anno, definite nel programma di lavoro 2010, il Centro si è ulteriormente concentrato sul miglioramento della qualità delle traduzioni. Malgrado i meccanismi supplementari di controllo (verifiche ex-post) e altre misure volte al miglioramento dettate dal piano d'azione per la garanzia della qualità delle traduzioni (TOA), la direzione del Centro sentiva ancora la necessità di intraprendere ulteriori azioni in tale settore. È prevista la riorganizzazione pianificata delle attività di supporto alla traduzione (nel 2011) in vista di un'ottimizzazione di un pre-trattamento e un post-trattamento delle traduzioni, quale misura definitiva necessaria a garantire la fornitura di traduzioni di qualità elevata. Ciò comporta una reingegnerizzazione delle applicazioni delle tecnologie dell'informazione e dei flussi di lavoro che sostengono le attività principali del Centro che, a lungo termine, conduce all'integrazione di tali applicazioni nel portale interno del Centro.

Conformemente alle proprie priorità strategiche (anche identificate quale area prioritaria per il 2010), il Centro ha attuato o iniziato ad attuare numerosi sviluppi in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) in vista di stimolare l'innovazione e la resilienza delle attività (cfr. Parte 2 Attività di supporto). Benché sia ancora presto, si può però concludere che l'ufficio di gestione dei programmi (PMO), che è stato istituito nel 2010, crei delle sinergie e che arrecherà un valore aggiunto in un prossimo futuro.

Nel 2010, il Centro ha fornito ulteriori sforzi in vista del miglioramento dell'efficacia del controllo interno e ha anche riesaminato ed effettuato degli audit su processi e procedure allo scopo di rivedere i documenti dell'attuale sistema di gestione della qualità totale (TQM). Sono stati varati due ulteriori audit sulla qualità delle traduzioni e lo sviluppo delle competenze. La direzione del Centro ha investito tempo e sforzi notevoli nell'attuazione delle raccomandazioni del IAS, IAC e della Corte dei conti. Nell'attuazione della raccomandazione IAS n. 10³ "Garantire l'applicazione di decisioni di finanziamento", vi è un nuovo elemento incluso nel programma di lavoro 2011, ovvero la pianificazione dell'aggiudicazione degli appalti nel 2011 che sarà attuata dal Centro in tale anno (Allegato 1).

Le priorità del Centro per il 2011 e rischi connessi

Il 2 e 9 giugno 2010, la direzione del Centro ha effettuato un workshop di gestione del rischio nel corso del quale sono stati identificati i rischi connessi alle attività previste nel programma di lavoro preliminare 2011. I rischi esistenti elencati nel registro dei rischi e i controlli già in vigore sono stati riesaminati e rivalutati. I rischi riesaminati sono stati inseriti nel registro dei rischi del Centro ed è stato elaborato un piano d'azione. Tutti i rischi considerati "critici" dalla prospettiva del Centro sono elencati nell'Allegato 2.

(1) Relazione definitiva sull'audit "Elaborazione del bilancio della spesa) nel CdT (IAS A-2010-W CdT-001) del 26/07/10

Attività per il 2011

Oltre alle sue attività principali, il Centro, quale organismo autonomo dell'UE, deve attuare le funzioni di governance, gestione del rischio e conformità in maniera appropriata per un organismo finanziato con fondi pubblici. Sono altresì necessarie delle funzioni di supporto tecnico e amministrativo alle risorse umane e agli appalti, una contabilità, un'infrastruttura e una logistica accurate e affidabili. Il Centro ha identificato pertanto quattro settori di attività:

- 1. Attività operativa fondamentale: traduzione**
- 2. Attività di supporto**
- 3. Attività di sensibilizzazione esterna**
- 4. Attività di gestione e supervisione**

1. Attività principale: traduzione

L'attività principale del Centro è costituita dai servizi linguistici, che consistono essenzialmente nella traduzione, modifica, editing e revisione di documenti, nonché traduzione e revisione di marchi e disegni e modelli comunitari conformemente ai criteri di qualità previsti e alle scadenze di consegna (priorità strategica n.1 del Centro).

Queste attività sono attuate e misurate dal dipartimento Traduzione, dal dipartimento Supporto alla traduzione e dal dipartimento degli Affari generali.

Capisaldi conquistati nel 2010

Benché il progetto di bilancio preliminare 2010 abbia previsto una richiesta inferiore dei volumi di traduzione rispetto all'anno precedente, nel 2010 il Centro ha avuto a che fare con delle previsioni aggiornate in aumento delle domande di traduzione. In particolare, il Centro ha dovuto adattare le necessità dell'UAMI allargate al progetto EuroAce e all'assistenza redazionale delle decisioni di opposizione. Malgrado le difficoltà iniziali, il Centro è stato in grado di adattarsi alle necessità dei suoi maggiori clienti.

Incentrandosi ulteriormente sulla qualità della traduzione, il Centro ha ultimato il suo manuale di garanzia della qualità della traduzione e ha iniziato l'attuazione del piano d'azione sulla qualità della traduzione allo scopo di migliorare i propri servizi per quanto concerne il rapporto costo/efficacia, la qualità e l'efficacia. Il dipartimento Traduzione ha inoltre varato il primo di tre controlli ex-post delle traduzioni effettuate da traduttori esterni, mirante al completamento del sistema esistente dei moduli di soddisfazione del cliente. Tali controlli sono stati valutati verso la fine dell'anno e sono stati ritenuti utili per il conseguimento della garanzia del miglioramento della qualità. Pertanto, è stato deciso di avvalersi di tale tipo di controllo due volte all'anno.

Il Centro possiede un modello di attività specifico in base al quale una grande quantità di traduzioni viene esternalizzato a contraenti esterni con una revisione obbligatoria effettuata dai traduttori interni. Questo approccio unico pone il Centro in disparte rispetto agli altri servizi di traduzione dell'UE e gli ha consentito di diventare un centro di eccellenza nel settore della revisione. Altri partner hanno avuto modo di avvalersi di tale valore aggiunto; in seguito al successo dei tre seminari sulla revisione svoltisi nel 2009, i revisori del dipartimento Traduzione hanno tenuto nel 2010 altri quattro seminari sulle "Migliori prassi nella revisione". Quest'ultimi hanno goduto del vasto apprezzamento dei colleghi di altre organizzazioni europee e internazionali (Vienna, Ginevra e Bruxelles) nonché istituzioni accademiche (Mons).

Il Centro si è anche concentrato sulla riorganizzazione e ristrutturazione delle attività di supporto alla traduzione in vista dell'ottimizzazione del pre-trattamento e del post-trattamento delle traduzioni così come definito nel manuale di garanzia della qualità delle traduzioni nonché della reingegnerizzazione delle applicazioni delle tecnologie dell'informazione (TI) che sostengono le attività principali del Centro: la prima versione di un worksheet elettronico migliorato che riflette l'organizzazione delle attività di supporto alla traduzione è stato attivato il 9 luglio 2010.

Numerosi sforzi sono stati investiti nell'ottimizzazione del sistema di misurazione del grado di soddisfazione del cliente e la promozione del miglioramento della qualità delle traduzioni fondate sui feedback del cliente. Tutti i moduli di soddisfazione del cliente (CSF) sono stati analizzati e sono state avviate delle azioni in vista del miglioramento della qualità del servizio. Ne è risultato un leggero aumento dell'indice di soddisfazione dei clienti (dal 97,40% nel 2009 al 98% nel 2010).

Capisaldi da affrontare nel 2011

Anticipando taluni cambiamenti nelle sue attività principali, relativi anzitutto alla graduale diminuzione del volume dei marchi e, in secondo luogo, ad un aumento della richiesta di nuovi tipi di servizi (prodotti) linguistici, il 2011 vedrà il Centro avviarsi alla preparazione a tali cambiamenti. Attualmente il Centro non è dotato di un approccio sistematico atto a sviluppare nuovi servizi per i clienti e, pertanto, nel 2011 si concentrerà sulla costruzione di un processo che consentirà al Centro di rispondere alle esigenze dei clienti offrendo nuovi servizi entro un lasso di tempo accettabile a prezzi ben giustificati.

Analogamente, poiché il Centro preferisce non attendere passivamente le richieste dei clienti, deve sviluppare i propri meccanismi per meglio anticipare le esigenze dei clienti on termini di servizi (prodotti) linguistici. Pertanto, oltre a snellire ulteriormente il proprio approccio all'analisi di nuove richieste dei clienti, il Centro istituirà un osservatorio sui servizi linguistici orientato al futuro, che valuterà sistematicamente le tendenze di mercato nel settore della traduzione. Nell'ambito di questa attività rientreranno un monitoraggio sui nuovi sviluppi tecnici (ad esempio, nuovi formati di file) e sui nuovi metodi di lavoro (ad esempio, la traduzione online). Attraverso queste misure, il Centro cerca di garantire una risposta rapida e completa alle esigenze espresse e potenziali dei clienti.

Un altro elemento fondamentale dell'attività principale è la qualità delle traduzioni, che è sempre stata al centro dell'attenzione. Nel 2011, il Centro porterà a termine l'attuazione della maggior parte delle misure illustrate nel suo piano d'azione sulla qualità delle traduzioni, incentrandosi sul completamento dell'ottimizzazione del flusso di lavoro della gestione della domanda, avviato nel 2009-2010.

2. Attività di supporto

Poiché il Centro opera come organismo autonomo dell'UE, deve attuare le funzioni di supporto tecnico e amministrativo per le risorse umane, gli appalti, una contabilità, delle infrastrutture e una logistica accurate e affidabili e, in particolare, fornire qualsiasi supporto necessario alle sue attività principali. Lo scopo delle attività di supporto è anche quello di coordinare i principali progetti interdipartimentali volti a fornire soluzioni operative che siano più efficaci e che conducano a un migliore servizio per i clienti. In linea con la priorità strategica n. 2, il Centro cerca di fornire soluzioni di avanguardia in materia di infrastrutture TIC, servizi di supporto e impianti di telecomunicazioni. Conformemente a tale priorità, sono stati effettuati degli sforzi volti al miglioramento dell'uniformità tecnica della piattaforma di sviluppo del software che aumenterà la produttività e, a lungo termine, ridurrà i costi operativi e di manutenzione.

Tutto ciò rientra nell'ambito dei dipartimenti Amministrazione, Tecnologie informatiche e Affari generali.

Capisaldi conquistati nel 2010

Il Centro ha risposto alla richiesta fatta dal suo più grande cliente, l'UAMI, fornendo nel maggio 2010 il nuovo flusso di lavoro Tr@mark. Tale flusso di lavoro reingegnerizzato, attualmente pienamente operativo, rende possibile il trattamento di oltre un lotto di marchi comunitari (MC) alla settimana e di ridurre il tempo di trattamento dei lotti di MC. Questa attuazione della prima applicazione fondata sulla nuova piattaforma di sviluppo del software è stata anche il primo progetto gestito dal nuovo dipartimento Ufficio di gestione dei progetti (PMO).

Un altro principale progetto di sviluppo TI del Centro per il 2009 – il portale interno – ha fornito i suoi primi risultati alla fine del 2010 con lo spiegamento di un modulo software che risponde alle necessità dei clienti del Centro. Fondato sulla nuova piattaforma tecnologica, tale "Portale dei clienti" ha semplificato la presentazione e la gestione delle richieste di traduzione.

Inoltre, nel 2010, l'evoluzione tecnologica dei sistemi TI del Centro comprendeva l'integrazione di documenti interni di due dipartimenti in un moderno sistema di gestione elettronica dei documenti. Mentre avveniva l'attuazione di SharePoint per questi due dipartimenti, il Centro ha realizzato che vi era la necessità di realizzare la governance editoriale per specificare come creare documenti elettronici e generare un valore aggiunto al suo sviluppo tecnico; il Centro inizierà a far fronte a questo aspetto nel 2011.

Malgrado il Centro non fosse in grado di coprire tutto il terreno pianificato in precedenza per la migrazione dell'applicazione di bilancio ABAC, nel 2010 sono stati effettuati alcuni progressi con la Commissione. Questi passi iniziali sono dei prerequisiti per qualsiasi ulteriore sviluppo di software. Al contrario, sono stati effettuati dei progressi per quanto concerne le applicazioni relativamente alle risorse umane (RU) e sono state attuate delle applicazioni sulla gestione della carriera e la gestione del tempo.

Nel 2010, il Centro ha portato a termine l'attuazione tecnica della gestione della continuità delle attività (BCM). È stata completamente riesaminata l'analisi dell'impatto sulle attività (BIA) ma l'obiettivo previsto per la fine del 2010 (un test in scala reale) si è limitato a una prova concernente l'attuazione della procedura "Procedura d'urgenza: azioni dei quadri superiori" a causa della carenza di risorse umane e limiti di tempo.

Nel settore della gestione delle risorse umane, i principali risultati nel 2010 sono stati l'attualizzazione completa delle nuove disposizioni generali di esecuzione delle procedure che regolano la selezione e l'assunzione, il nuovo software sviluppato e attuato per l'esercizio di valutazione annuale e l'attuazione del sistema di gestione delle competenze.

Capisaldi da affrontare nel 2011

Nel 2011, il Centro proseguirà il suo lavoro sul progetto di portale interno, uno dei suoi principali progetti di sviluppo TI. Dopo la consegna del portale clienti, un modulo software destinato a far fronte alle necessità dei clienti, alla fine del 2010, il Centro si concentrerà su un'analisi globale delle attività nel settore e continuerà ad effettuare analisi dettagliate dei moduli relativi ai freelance e alla gestione della domanda.

Nel 2010, in seguito all'attuazione coronata da successo di SharePoint in vari dipartimenti, il Centro inizierà anche l'analisi dei requisiti necessari all'attuazione della governance editoriale e a specificare come debbano essere prodotti documenti e template.

Il 2011 sarà l'anno del consolidamento e della valutazione dei nuovi metodi e strumenti sviluppati per la gestione delle risorse umane nel corso del periodo 2009-2010. Ulteriori miglioramenti in tale settore interesseranno l'integrazione di un modulo per l'esercizio di promozione nel modulo di valutazione annuale nonché lo sviluppo di strumenti automatici per l'intero ciclo di formazione, dalla preparazione del piano di formazione ai questionari sul seguito dato sulla qualità del corso compilati dal personale.

Il Centro inoltre migliorerà il sistema di contabilità dei costi sviluppato nel 2010, seguendo le linee guida del consiglio di amministrazione.

E infine, ma non per questo meno importante, si prevede che ABAC verrà implementato nel Centro nel 2011.

3. Attività: sensibilizzazione esterna

Lo scopo di questa attività è quello di promuovere il Centro e il processo traduttivo, principalmente attraverso la rappresentazione del Centro alle parti interessate esterne, ovvero clienti, comitati interistituzionali e internazionali e università degli Stati membri. Questa attività è anche collegata alla seconda missione del Centro, ovvero la partecipazione alla cooperazione interistituzionale contribuendo a razionalizzare le risorse e ad armonizzare le procedure nell'ambito della traduzione nell'UE.

Tutto ciò è di competenza del dipartimento Affari generali, con un forte contributo del dipartimento Traduzione e del dipartimento Supporto alla traduzione.

Capisaldi conquistati nel 2010

Il Centro ha proseguito i propri sforzi volti ad aumentare il grado di soddisfazione del cliente e ha iniziato a formalizzare un sistema strutturato di gestione delle relazioni con il cliente allo scopo di ottimizzare la qualità del servizio (Nota: la quantificazione della qualità del servizio fornito dal Centro è compresa nell'Attività 1: Traduzione).

Nel 2010 il Centro ha ampliato la portata della sua partecipazione nelle attività del CITI.⁴ Oltre alla gestione di IATE per i membri del CITI, il Centro è anche diventato membro di un nuovo gruppo dell'Osservatorio internazionale della tecnologia linguistica nonché del nuovo gruppo di lavoro "Traduzione esterna e risorse umane". Il capo del dipartimento Affari generali ha elaborato una relazione sugli strumenti di profilazione e la tecnologia linguistica compresi nella suite di produttività Office 2007 di Microsoft.

Nella riunione del IAMLADP⁵ svoltasi a Parigi (OCSE) ⁶nel giugno 2010, il corso di formazione del Centro di traduzione sulle "Migliori prassi nella revisione di traduzioni", cui hanno partecipato numerosi membri del IAMLADP, è stato citato e lodato in varie occasioni.

⁽⁴⁾Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione (CITI)

⁽⁵⁾ International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications (IAMLADP).

⁽⁶⁾ Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE)

Il Centro ha anche consolidato la sua collaborazione con le università, che sono dei partner potenziali in vari settori linguistici (ad es. la terminologia). Le attività del Centro sono state presentate a università di nove Stati membri (Mons, IST⁷, Kaunas, Berlino, Genova, Chemnitz, Salonicco, Heidelberg, Bruxelles). La collaborazione con l'ISTI (Bruxelles) è sfociata in uno stage coronato da successo nell'ambito del progetto del Centro sulla terminologia relativa alla sicurezza marittima in collaborazione con l'EMSA⁸. Nel luglio 2010, il Centro ha provveduto a una presentazione delle sue attività e su IATE⁹ ad un simposio sulla terminologia per gli europei a Leeuwarden (NL). Sono stati allacciati dei contatti preliminari con varie università (Swansea, Barcellona, Torino, Amsterdam).

Infine, quale parte della sua opera di sensibilizzazione in materia di traduzione e per celebrare il suo XV anniversario, il Centro ha organizzato una conferenza internazionale sulle sfide e i benefici della traduzione e del plurilinguismo intitolata "Il linguaggio dell'Europa - Tradurre per l'Europa" destinata ai suoi clienti, ai suoi fornitori di servizi e alla comunità linguistica dell'UE.

Capisaldi da affrontare nel 2011

Nel rispetto dei principi di sana gestione e per evitare di disperdere le proprie limitate risorse, il Centro sta concentrando gli sforzi su due percorsi prioritari riguardanti la sensibilizzazione esterna. Si tratta di settori in cui il Centro ha già costruito la sua buona reputazione nel corso degli anni. Il primo riguarda la gestione di IATE per la quale il Centro è già rinomato da alcuni anni.

Il secondo settore prioritario è la revisione, che nel 2009 e nel 2010 ha fatto acquistare notorietà al Centro a seguito dei numerosi seminari sulle "migliori prassi per la revisione" condotti in Europa. Ulteriori due seminari sono stati programmati nel 2011.

Il Centro si concentrerà sulla raccolta di feedback dei suoi clienti per quanto concerne il nuovo Portale clienti e sull'integrazione di nuovi clienti previa firma di un accordo. Con il dipartimento Affari generali pienamente operativo nel 2010, il Centro intende effettuare importanti progressi nel 2011 nei suoi contatti con le università degli Stati membri. Incentrerà i propri sforzi sui contatti che sfoceranno in situazioni di reciproco vantaggio nel settore della terminologia (attirando studenti o ricercatori che possono contribuire al lavoro di terminologia e in particolare IATE, o allo scambio di conoscenze). Come gli anni precedenti, i dipartimenti Traduzione e Supporto alla traduzione presenteranno le attività dei propri dipartimenti a vari gruppi di visitatori (istituzioni, università).

4. Attività di gestione e supervisione

La direzione del Centro deve garantire l'osservanza dello statuto del personale e dei regolamenti finanziari applicabili agli organismi e alle istituzioni dell'UE nonché l'affidabilità, la legalità e la regolarità delle proprie operazioni, l'efficacia dei propri standard di controllo interno e l'osservanza del sistema di gestione della qualità totale (TQM). È responsabile del ciclo di programmazione e pianificazione annuale e strategica, oltre a dovere garantire la continuità operativa pianificando, eseguendo e monitorando con attenzione vari processi e progetti. Inoltre deve prendere decisioni informate sull'ottimizzazione dei flussi di lavoro, delle strutture interne e dei metodi di lavoro.

Le informazioni summenzionate devono essere riferite alle parti interessate del Centro e agli organi di supervisione e di controllo (consiglio di amministrazione, autorità di bilancio e organi di audit) nella maniera più affidabile e trasparente possibile. I risultati delle operazioni devono essere

⁽⁷⁾ Institut supérieur des traducteurs et interprètes (ISTI)

⁽⁸⁾ Agenzia europea per la sicurezza marittima (EMSA)

⁽⁹⁾ Terminologia interattiva per l'Europa (IATE)

comunicati in riferimento agli obiettivi fissati originariamente, ai rischi associati a tali operazioni, all'uso fatto delle risorse fornite e al funzionamento del sistema di controllo interno, allo scopo di fornire una garanzia ragionevole che queste attività sono state realizzate in modo tale da conseguire i risultati previsti. Questa garanzia può essere raggiunta soltanto per mezzo di una attività di gestione e supervisione efficace ed efficiente.

Capisaldi conquistati nel 2010

Come negli anni precedenti, il 2010 la direzione del Centro ha investito una quantità cospicua di tempo nella gestione totale della qualità e la gestione del rischio. Un risultato indubbiamente positivo è che il sistema di supervisione della gestione (istituito nel 2008) è diventato parte integrante della routine gestionale quotidiana. I riesami delle prestazioni e dell'efficacia sono stati strutturati meglio e con maggior efficacia, mentre la cultura di gestione del rischio è progredita notevolmente. Gli aspetti che necessitano di ulteriori miglioramenti sono la valutazione del controllo interno e la semplificazione dei processi, che non sono stati raggiunti nel 2010 a causa di restrizioni di tempo e altre priorità.

Nel 2010, il Centro ha iniziato l'introduzione di un sistema di gestione basata sulle attività (ABM) e tutti gli amministratori del Centro hanno goduto della pertinente formazione fornita da un consulente esterno. È ovvio che il Centro necessiterà di più tempo di quanto inizialmente previsto per la progettazione e l'attuazione del suo sistema ABM.

Qualche progresso è stato compiuto nel settore della governance TI. Allo scopo di formalizzare la struttura della governance TI al Centro, il dipartimento Affari generali ha avviato delle riunioni regolari con il dipartimento TI allo scopo di definire il quadro della governance TI sottostante alla metodologia di gestione dei progetti introdotta al Centro.

Da ultimo ma non per questo meno importante, la direzione del Centro ha formalizzato il sistema di comunicazione del Centro adottando il "Quadro di comunicazione". Ha consentito l'identificazione dei canali e degli strumenti tuttora mancanti per migliorare la comunicazione tanto all'interno del Centro quanto con le parti interessate esterne.

Capisaldi da affrontare nel 2011

Nel 2011 la direzione del Centro consoliderà ulteriormente il sistema di gestione dei rischi instaurato nel periodo 2008-2009. Svilupperà altresì ulteriormente il suo sistema di gestione della qualità totale attuando l'esercizio di semplificazione dei processi che non è stato in grado di effettuare nel 2010. Il Centro attende di completare i risultati dell'audit sulla qualità della traduzione e i quello sullo sviluppo delle competenze nel dipartimento Traduzione per poi attuare i corrispondenti piani d'azione.

Il Centro migliorerà ulteriormente la conformità e l'efficacia in settori chiave del proprio sistema di controllo interno, sulla base delle priorità e dei piani di azione che scaturiscono dalle autovalutazioni sul controllo interno.

Analogamente, maggiori sforzi saranno devoluti alla comunicazione interna, che è la chiave del successo per la seconda priorità strategica che mira a stimolare uno spirito innovativo allestendo un terreno comune. Tutti i dipartimenti sono impegnati a migliorare la regolarità di pubblicazioni utili e di qualità su intranet e, in tale modo, a migliorare il grado di soddisfazione del personale. Oltre agli sforzi suindicati, il dipartimento Traduzione provvederà a pubblicare due Newsletter e ad aggiornare

i propri contributi a questo nuovo sito web nonché ad aggiornare le istruzioni destinate ai contraenti esterni allo scopo di integrare il numero sempre più crescente di clienti.

Visto che l'attuale strategia terminerà nel 2012, è necessario intraprendere passi nel 2011 per porre le basi per la definizione di una nuova strategia. Nel 2011, pertanto, la direzione del Centro svolgerà tutto il lavoro preparatorio, ovvero un'analisi della situazione e l'identificazione di priorità e obiettivi nuovi alla luce delle nuove sfide future dei prossimi cinque anni.

Infine, ma non per questo meno importante, il Centro continuerà ad attuare la nuova struttura tariffaria, il sistema di governance TI ed effettuare ulteriori passi verso l'introduzione del sistema ABM.

Azioni/attività e risorse umane e finanziarie necessarie per il 2011 per conseguire gli obiettivi

1. Attività principale: traduzione – azioni/attività

Collegamento con la strategia 20082012			
Obiettivo strategico 1.2: migliorare i nostri servizi ai clienti in termini di qualità, prezzo e tempo			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
1.1. Tradurre, modificare, editare e rivedere documenti secondo i criteri di qualità previsti	Numero di pagine di documenti tradotti, modificati, corretti e riviste.	836 039 pagine (520 415 pagine per i marchi e 315 624 pagine per i documenti)	763 870 pagine (495 000 pagine per marchi comunitari e 268 870 pagine per documenti)
1.2. Tradurre e rivedere marchi, disegni e modelli comunitari secondo i criteri di qualità previsti	Numero di pagine di marchi, disegni e modelli comunitari tradotti e rivisti.		
1.3. Conservare un elevato rispetto per i termini di consegna	% di termini di consegna rispettati.	>99 %	99 %
1.4. Attuare il piano di azione sulla qualità delle traduzioni	Stato dell'attuazione del piano di azione sulla qualità delle traduzioni.	80 %	Attuazione del piano di azione sulla qualità delle traduzioni (40 %)
1.5. Consolidare il flusso di lavoro della gestione delle domande nell'ottica di ottimizzare il processo ex ante ed ex post, così come definito nel manuale di gestione sull'assicurazione della qualità delle traduzioni	Grado di polivalenza dei gestori della domanda principale di attività.	100 %	80 %
	Soddisfazione del personale in merito all'efficienza del nuovo flusso di lavoro.	90 % (fine 2010) di soddisfazione in merito all'efficienza del flusso di lavoro.	n/d
1.6. Istituire un meccanismo di risposta proattivo per soddisfare le esigenze dei clienti sviluppando nuovi prodotti e servizi linguistici	Metodologia definita e documentata per l'analisi delle esigenze dei clienti.	Politica adottata.	n/d
	Meccanismo pienamente operativo.	100 % delle esigenze dei clienti analizzate secondo la metodologia.	n/d
	Tempo trascorso tra il ricevimento di una nuova richiesta e la fornitura di nuovi servizi linguistici, inclusa l'approvazione da parte del consiglio di amministrazione.	< 6 mesi	n/d
	Metodologia definita e documentata per l'osservatorio sui servizi linguistici.	Politica adottata.	n/d
	Meccanismo dell'osservatorio sui servizi linguistici pienamente operativo.	Pubblicazione di 1 relazione annuale sull'osservatorio dei servizi linguistici (edizione/aggiornamento trimestrale).	n/d

Risorse necessarie per l'anno 2011 per conseguire gli obiettivi dell'attività principale

Risorse umane (esprese in equivalenti a tempo pieno (ETP) – dati arrotondati)

	Funzionari	Agenti temporanei (AT)	Agenti contrattuali (AC)		Totale	Percentuale del personale
	27.5 AD	81.5 AD	11.0 FG IV		120.0	49.0 %
	3.5 AST	24.8 AST	4.0 FG I-III		32.3	13.2 %
Totale	31.0	106.3	15.0		152.3	62.2 %

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio per l'anno 2011)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1 — Personale	17 785 431	37.9 %
Titolo 2 — Edifici, attrezzature, e spese operative varie	3 002 111	6.3 %
Titolo 3 — Spese operative	14 497 700	30.9 %
Totale	35 285 242	75.1 %

2. Attività di supporto – azioni/attività

Collegamento con la strategia 2008-2012 Obiettivo strategico 2.3: Garantire l'attuazione di valide idee innovative			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
2.1. Impiego di moduli del progetto sul portale istituzionale (portale clienti, portale gestione della domanda, portale freelance, portale traduzione interna)	Stato di attuazione dei portali gestione della domanda e freelance.	Disponibilità delle specifiche funzionali e tecniche per i moduli della gestione della domanda e dei freelance.	Utilizzazione del portale clienti. Per la fine del 2010 sarà disponibile il documento di iniziazione ai progetti per l'analisi delle attività del portale istituzionale
2.2. Utilizzazione dei nuovi moduli del sistema TR@Mark	Miglioramento dell'interfaccia utente per la traduzione dei marchi Stato dell'implementazione del clean-up delle memorie di traduzione Stato dell'implementazione dei servizi attività ad attività	100 % attuato 100 % attuato 100 % attuato	Studio effettuato
Collegamento con la strategia 2008-2012 Obiettivo strategico 2.2: Migliorare la condivisione di conoscenze e promuovere idee innovative e buone prassi al Centro			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
2.3. Creare nuovi strumenti intuitivi per la pianificazione e il monitoraggio del bilancio del Centro	Sviluppo di software per la raccolta di dati provenienti da diversi ordinatori (AO).	Portata del lavoro e progetto delle specifiche	n/d
2.4. Implementare lo snellimento dei progetti di gestione dei servizi e delle informazioni	Stato dell'implementazione di Windows 7. Stato dell'implementazione della versione 2010 di Microsoft SharePoint. Studio sull'implementazione di Office 2010.	Impiego 100 % Utilizzazione tecnica 100% 100% del personale del Centro utilizza SharePoint 2010 Studio eseguito 100 %.	Studio svolto su Windows 7. Implementazione completa di SharePoint 2007. n/d

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 2.2: Migliorare la condivisione di conoscenze e promuovere idee innovative e buone prassi al Centro			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
2.5. Semplificare e ottimizzare la gestione dei dati nel settore finanziario	Implementazione di ABAC. ABAC asset: adattamento di questo modulo al Centro. Sviluppo dell'applicazione per la raccolta e l'elaborazione automatica dei dati, per il sistema contabile dei costi.	Impiego 100 % Completata la fase di test. Completata la fase di test.	Firma della convenzione sulla sicurezza di ABAC (cfr. Allegato 2, Rischio critico n.9) n/d n/d
2.6. Semplificare e ottimizzare la gestione dei dati nel settore delle risorse umane	Stato della sostituzione delle applicazioni interne sulle risorse umane da parte di SYSPER 2. 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)	Attuazione del 100 % di nuovi moduli idonei per il Centro Valutazione e promozioni: completata la fase di test. Applicazioni per I e formazioni: avvio dell'analisi dell'ambito di applicazione del lavoro e delle attività	50%
2.7. Eseguire i test finali e stabilire un'interconnessione tra il BCP del Centro e le altre istituzioni e le autorità lussemburghesi.	Piano di continuità operativa (BCP) pienamente operativo e testato.	Effettuato un ulteriore test principale. Test sulla connessione con altre istituzioni.	Un test nel 2010.
2.8. Strutturare e formalizzare l'approccio del Centro nei confronti dell'"osservatorio sulla tecnologia".	Valutazione di un certo numero di nuove idee, strumenti e metodi. Relazione annuale relativa all'osservatorio sulla tecnologia. Presentazioni in materia di nuove tecnologie, strumenti o metodi da parte di altre organizzazioni.	10 Pubblicazione di 1 relazione annuale sull'osservatorio dei servizi linguistici (edizione/aggiornamento trimestrale). 5	10 1 relazione annuale relativa all'osservatorio sulla tecnologia. 5

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 3.1: creare un efficace sistema di sviluppo delle competenze che consenta al nostro personale di aggiornare e/o acquisire competenze e alla nostra organizzazione di affrontare nuove sfide.			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
2.9. Mantenere un allineamento tra le competenze del personale e le esigenze organizzative	Identificazione di un divario tra esigenze e competenze principali.	5 competenze principali possedute da almeno 2 persone in ogni sezione o gruppo.	5 competenze principali possedute da almeno 2 persone in ogni sezione o gruppo.
Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 3.2: migliorare il lavoro e la polivalenza interdisciplinari per garantire la continuità del servizio.			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
2.10. Mantenere la piena operatività del servizio locale di orientamento alla carriera per identificare le potenzialità del personale	Soddisfazione del personale che si è giovato spontaneamente del servizio di orientamento alla carriera.	90 %	n/d

Risorse necessarie per l'anno 2011 per conseguire gli obiettivi dell'attività di supporto

Risorse umane (esprese in equivalenti a tempo pieno (ETP) – dati arrotondati)

	Funzionari	Agenti temporanei (AT)	Agenti contrattuali (AC)	Totale	Percentuale del personale
	6.0 AD	5.4 AD	1.0 FG IV	12.4	5.1 %
	11.0 AST	42.0 AST	4.0 FG I-III	57.0	23.3 %
Totale	17.0	47.4	5.0	69.4	28.3 %

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio per l'anno 2011 – dati arrotondati)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1 — Personale	5 604 951	11.9 %
Titolo 2 — Edifici, attrezzature, e spese operative varie	1 355 708	2.9 %
Titolo 3 — Spese operative	0	0 %
Totale	6 960 659	14.8 %

3. Attività: sensibilizzazione esterna – azioni/attività

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 1.1: aumento del volume di lavoro dei clienti esistenti e ricerca di nuovi clienti			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
3.1. Formalizzare un sistema strutturato per gestire i rapporti con i clienti nell'ottica di ottimizzare la qualità del servizio	Percentuale di monitoraggi da parte dei clienti. Stesura di piani d'azione specifici rivolti ai clienti. Stato di attuazione dei piani d'azione.	25 % di clienti incontrati all'anno. Verbali delle riunioni con definizione degli elementi di azione. Analisi e reazione al 100 % dei moduli sul grado di soddisfazione dei clienti (CSF). Tasso di risposta dei moduli sul grado di soddisfazione dei clienti pari al 5 %.	25 % di clienti incontrati all'anno. Messa a disposizione del nuovo CSF online con il nuovo portale clienti Analisi e reazione al 100 % dei moduli sul grado di soddisfazione dei clienti (CSF). Tasso di risposta dei moduli sul grado di soddisfazione dei clienti pari al 2,90 %.
3.2. Incremento della partecipazione attiva all'ICTI ⁽¹⁰⁾ e all'IAMLADP ⁽¹¹⁾	Stato dell'attuazione del programma di lavoro annuale riguardo a IATE ⁽¹²⁾ . % sulla soddisfazione dei partecipanti ad eventi organizzati dal Centro.	Attuazione pari al 100 % del programma di lavoro su IATE. Partecipazione a tutte le riunioni. Ultimazione di tutti i progetti come indicato.	100 % Soddisfazione >90 %
3.3. Stabilire contatti con le università degli Stati membri	Rapporto tra eventi bilaterali organizzati e progetti concreti prodotti da tali eventi.	Almeno un progetto per cinque eventi.	Almeno un progetto per cinque eventi.
3.4. Attuare la strategia e il piano d'azione sulla comunicazione esterna e promuovere le buone prassi	Introduzione di misure quadro di comunicazione relative alla comunicazione esterna Regolarità in materia di pubblicazioni sul sito Internet. Resoconti di informazioni obsolete.	100 % attuato Un articolo al mese pubblicato in Internet. Zero resoconti di informazioni obsolete.	Adozione nel 1° semestre del quadro di comunicazione n/d Nuovo sito Internet disponibile entro la fine 2010.

Risorse necessarie per l'anno 2011 per conseguire gli obiettivi dell'attività di supporto

Risorse umane (esprese in equivalenti a tempo pieno (ETP) – dati arrotondati)

	Funzionari	Agenti temporanei (AT)	Agenti contrattuali (AC)	Totale	Percentuale del personale
	1.4 AD	1.4 AD	0 FG IV	2.8	1.1 %
	0.6 AST	1.3 AST	0 FG I-III	1.9	0.8 %
Totale	2.0	2.7	0	4.7	1.9 %

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio per l'anno 2011 - dati arrotondati)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1 — Personale	645 189	1.4 %
Titolo 2 — Edifici, attrezzature, e spese operative varie	90 836	0.2 %
Titolo 3 — Spese operative	705 000	1.5 %
Totale	1 441 025	3.1 %

4. Attività di gestione e di supervisione – azioni/attività

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 1.2: migliorare i nostri servizi ai clienti in termini di qualità, costi e tempo			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
4.1. Ultimare l'attuazione della nuova struttura dei prezzi del Centro	Introduzione del nuovo sistema	Adottato e pienamente applicabile	Previsione delle spese operative effettuata due volte all'anno. Esercizio (prezzo) di simulazione svolto e approvato dal consiglio di amministrazione.
4.2. Porre le basi per la definizione della nuova strategia	Relazione sull'analisi strategica.	Adozione della relazione.	n/d
Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 2.1: migliorare la comunicazione interna e lo scambio di informazioni tra i dipartimenti			
Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
4.3. Implementare il piano d'azione e la strategia sulla comunicazione interna, e incentivare la comunicazione nel Centro promuovendo le buone prassi	Regolarità delle pubblicazioni in Intranet. Regolarità delle riunioni interne. Soddisfazione del personale per la qualità e l'utilità delle pubblicazioni.	1 newsletter per dipartimento. Almeno 2 articoli alla settimana pubblicati su Intranet. 1 articolo pubblicato dopo ogni evento. 2 riunioni plenarie all'anno del personale con il Direttore. Sei riunioni all'anno a livello di dipartimento 90 % di soddisfazione sulla qualità (fine 2010). 95 % di soddisfazione sull'utilità (fine 2010).	Adozione del quadro di comunicazione 1 newsletter per dipartimento. Pubblicazione di scritti nella Intranet due volte a settimana. 2 riunioni plenarie del personale con il Direttore. Sei riunioni all'anno a livello di dipartimento n/d
4.4. Attuazione delle misure di miglioramento della comunicazione interna	Stato di attuazione del "Piano di azione per il miglioramento della comunicazione interna"	100 % attuato	Indagine sul personale svolta nel 2010

Collegamento con la strategia 2008-2012

Non incluso negli obiettivi strategici del Centro, ma in linea con lo statuto del personale e i regolamenti finanziari in vigore, con i principi di una sana gestione finanziaria e il requisito volto a garantire una gestione efficiente ed efficace

Attività/Azione	Indicatore/Prodotto	Obiettivo 2011	Risultati stimati per la fine 2010
4.5. Concentrare l'attenzione sull'aumento dell'efficacia degli standard di controllo interno selezionati	Riesame del registro dei rischi. % delle azioni attenuanti identificate nelle valutazioni del rischio attuate. Autovalutazioni sul controllo interno. % di personale del Centro formato nell'ambito degli standard di controllo interno. Stato di attuazione del piano di azione.	1 riesame (annuale). 75 % 1 (annuale) >95 % 50 % implementato.	1 riesame (annuale). 50 % 1 (annuale) >95 % Approvazione del piano di azione sui settori prioritari del sistema di controllo interno.
4.6. Processi e procedure di analisi, riesame e audit per rivedere la documentazione del sistema di gestione della qualità totale instaurato.	Stato di attuazione del piano di azione.	50 %	Approvazione del piano di azione sui settori chiave prioritari del sistema di gestione della qualità totale.
	Tutti i processi previsti sono stati riesaminati o analizzati. Numero di audit sulla qualità realizzati.	Otto Otto	Otto Sei
4.7. Formalizzare la struttura di governance delle tecnologie informatiche	Stato dell'implementazione degli otto processi COBIT da attuare al Centro	Implementazione di quattro processi	Descrizione dei processi: definizione dei processi TI, organizzazione e relazioni Gestione dei cambiamenti
	Percentuale di processi selezionati riesaminati nell'ambito del quadro COBIT. Completare la metodologia della gestione dei progetti e attuazione delle prassi di architettura delle attività	50 % 100 % attuato	n/d I nuovi progetti seguono il flusso di lavoro della gestione dei progetti
4.8. Sviluppare al Centro un sistema di gestione basato sulle attività (ABM)	Progettazione del sistema ABM e definizione della tabella di marcia		Formazione di 17 membri chiave del personale.

Risorse necessarie per l'anno 2011 per conquistare gli obiettivi di gestione e di supervisione

Risorse umane (esprese in equivalenti a tempo pieno (ETP) – dati arrotondati)

	Funzionari	Agenti temporanei (AT)	Agenti contrattuali (AC)	Totale	Percentuale del personale
	10.1 AD	4.8 AD	0 FG IV	14.9	6.1 %
	2.9 AST	0.8 AST	0 FG I-III	3.7	1.5 %
Totale	13.0	5.6	0	18.6	7.6 %

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio per l'anno 2011 - dati arrotondati)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1 — Personale	2 906 529	6.2 %
Titolo 2 — Edifici, attrezzature, e spese operative varie	363 345	0.8 %
Titolo 3 — Spese operative	0	0 %
Totale	3 269 875	7.0 %

5. Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie per il 2011 per conquistare gli obiettivi

Attività	Risorse umane (*)(**)					Risorse finanziarie (**)				
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Totale bilancio	Bilancio (%)
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 %
Azione esterna	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) – dati arrotondati.

(**) Dati arrotondati

Allegato 1 – Pianificazione degli appalti 2011

Conformemente all'articolo 60, paragrafo 3 del regolamento finanziario del 25 marzo 2009 applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea: "3. Il programma di lavoro dell'organismo comunitario vale quale decisione di finanziamento per le attività di cui si occupa, a condizione che esse siano chiaramente individuate e che siano esattamente definiti dei criteri di inquadramento."

	Designazione	Tipo di procedura	Contratti quadro multipli	Specifiche tecniche richieste	Data di lancio della gara d'appalto (indicativa)	Firma del contratto	Bilancio 2011 (previsione)
TRANSLATION	AO TM11 : Servizi di traduzione/revisione nel settore della proprietà industriale/intellettuale – Da tutte le lingue ufficiali verso tutte le lingue ufficiali + croato & islandese	Aperta	no	Dic. 2010	Metà gennaio 2011	01/09/2011	2 700 000 €
	AO GENAFF11 : Servizi di traduzione/revisione nel settore degli affari generali - Da EN verso turco, islandese & norvegese	Aperta	si	Dic. 2010	Gennaio 2011	01/06/2011	95 000 €
	AO MED11 : Servizi di traduzione/revisione nel settore medico Da EN verso tutte le lingue ufficiali + islandese & norvegese	Aperta	si	Feb. 2011	Metà marzo 2011	15/11/2011	107 000 €
	AO HR/2011/EU : Servizi di traduzione/revisione nel settore degli affari generali - Da EN verso croato	Aperta Interist Parlamento	Si	-	-	2011	3 000 €
	AO GEN/2011 : Servizi di traduzione/revisione nel settore degli affari generali - Da DE, EN, FR verso tutte le lingue	Aperta Interist Commissione	Si	-	Fine 2011	01/10/2012	n.d.
ADMINISTRATION	AMI-CDT/BDS-2010 : Fornitura di installazioni e servizi di sicurezza	Invito a manifestare interesse	-	-	17/09/2010	-	n.d.
	AO DEMENAGEMENT 2011 : fornitura di servizi relativi al trasloco, al trasporto, alla manipolazione e all'immagazzinamento di mobili, macchine per ufficio, documenti e altre attrezzature	Aperta Interist Commissione	Si	-	-	08/10/2011	15 000 €
	AO : fornitura di informazioni antincendio e di primo soccorso	Aperta Interist Commissione	Si	-	Informazioni al momento non disponibili	Informazioni al momento non disponibili	4 500 €
	AO : fornitura di servizi postali	Aperta Interist Commissione	Si	-	info not available at the moment	Informazioni al momento non disponibili	50 000 €
	AO : fornitura di servizi relativi allo sgombero e alla raccolta differenziata di rifiuti	Aperta	no	-	info not available at the moment	Informazioni al momento non disponibili	5 000 €
COMPUTER	AO CONS2011: acquisto di forniture per computer	Aperta	no	26/04/2011	03/05/2011	21/08/2011	25 000 €
	AO MTS II : forniture di cellulari e comunicazioni per cellulari	Aperta Interist Commissione	no	25/03/2010	-	Informazioni al momento non disponibili	10 000 €
	AO PrinCESSe : fornitura di servizi di stampa	Aperta Interist Commissione	no	01/09/2010	-	Informazioni al momento non disponibili	10 000 €
	AO SACHAT II : acquisto di software	Aperta Interist Commissione	no	22/02/2010	-	Informazioni al momento non disponibili	310 000 €
	AO Desktop 2009 : acquisto di computer desktop, relative attrezzature e servizi	Aperta Interist Commissione	no	09/02/2010	-	Informazioni al momento non disponibili	100 000 €

Bilancio 2011 totale stimato per gli appalti : 3 434 500 €

Nota: Questa pianificazione degli appalti non include necessariamente ogni gara d'appalto interistituzionale per i dipartimenti Amministrazione e Informatica e può essere soggetta a revisione, annullamenti o rinvii.

Allegato 2 – Rischi connessi alle attività del Centro per il 2011

#	Data	Attività	Rischio	Inerente		Controlli già introdotti	Residuo		Risposte del management	Motivazione dell'accettazione	Azioni attualmente in sviluppo o nuovi controlli da sviluppare
				Verosomiglianza	Impatto		Verosomiglianza	Impatto			
1	2008	Attività operativa fondamentale traduzione	Una minore richiesta rispetto alle previsioni nel settore della traduzione di documenti potrebbe comportare una diminuzione delle entrate e delle spese	Medio	Elevato	Prospezione di nuovi clienti ed estensione della gamma di servizi (prodotti) e, pertanto, richiesta di nuove pagine supplementari. Analisi dei costi effettuata nel 2009 da un consulente esterno. I risultati vengono attualmente utilizzati all'interno per aggiornamenti annuali; simulazione di diverse possibilità tariffarie; relazione mensile sul bilancio elaborata dal dipartimento Amministrazione	Medio	Elevato	Ridurre	N/D	Il piano di emergenza sarà una parte dello studio da effettuarsi esternamente Migliorare la comunicazione con i clienti per quanto concerne la previsione del volume allo scopo di ricevere previsione più affidabili e precise in termini di divario tra realtà e previsioni. Controllo dei costi; estensione/fine-tuning dell'analisi dei costi
2	2008	Attività operativa fondamentale traduzione	Una maggiore richiesta rispetto alle previsioni nel settore della traduzione di documenti potrebbe rendere difficile una pronta reazione con un'adeguata gestione delle capacità.	Medio	Elevato	Su base regolare, riesaminare le necessità della risorse umane e, ove necessario, aggiornare gli elenchi di riserva dei traduttori. Cfr anche le azioni connesse al nuovo obiettivo strategico: "Aumentare la flessibilità del Centro ad adeguarsi al mutamento dei clienti in termini di volume e di prodotti": Riesame dell'elenco degli appalti e indizione di gare d'appalto per settori specifici; relazione mensile sul bilancio dal dipartimento Amministrazione	Medio	Elevato	Ridurre	N/D	Studiare alternative (risorse/altri tipi di esternalizzazione) per rispondere alla variazione di volume. Allo scopo di anticipare nuove richieste, effettuare un'inchiesta presso i clienti su eventuali servizi linguistici e non. Controllo dei costi; estensione/fine-tuning dell'analisi dei costi. Migliorare la comunicazione con i clienti per quanto concerne la previsione del volume allo scopo di ricevere previsione più affidabili e precise in termini di divario tra realtà e previsioni.

#	Data	Attività	Rischio	Inerente		Controlli già introdotti	Residuo		Risposte del management	Motivazione dell'accettazione	Azioni attualmente in sviluppo o nuovi controlli da sviluppare
				Verosimiglianza	Impatto		Verosimiglianza	Impatto			
3	2008	Attività operativa fondamentale traduzione	Una domanda del cliente nel settore dei marchi significativamente inferiore alle previsioni potrebbe comportare una diminuzione delle entrate e delle spese	Medio	Elevato	Analisi dei costi effettuata regolarmente: monitoraggio mensile del bilancio eseguito	Medio	Elevato	Ridurre	N/D	Studio esterno sul riesame del modello delle attività; revisione in corso della politica dell'occupazione. Aumento della visibilità del Centro (partecipazione attiva al CITI e IAMLADP); coordinamento proattivo delle riunioni con i nostri clienti esistenti e potenziali; sensibilizzazione esterna di altre parti interessate (ad es. in modo tale che i fornitori o potenziali fornitori quali i futuri traduttori che sono tuttora studenti universitari, quando viene loro richiesto, porrebbero il Centro in testa all'elenco dei datori di lavoro scelti); revisione e adeguamento della nuova struttura tariffaria; miglioramento delle previsioni del lavoro di traduzione; miglioramento della comunicazione con i clienti per quanto concerne le previsioni del volume allo scopo di ricevere previsioni più affidabili e precise in termini di divario tra realtà e previsione. Controllo dei costi. Estensione/fine-tuning dell'analisi dei costi. concerning volume forecast in order to receive more reliable and precise forecasts in terms of gap between real vs. forecast. Cost control; Extension/fine tuning of the cost analysis
4	2008	Attività di gestione e supervisione	La mancanza di una governance TI coerente potrebbe comportare una gestione inefficace dei sistemi TI e una non conformità con gli standard di controllo interni	Medio	Elevato	Seguito dato regolare da parte della task force sull'attuazione della governance TI	Medio	Medio	Ridurre	N/D	Applicare il piano d'azione per l'attuazione sincronizzata dei quadri definiti dalla task force sui progetti allo scopo di migliorare la coerenza tra governance TI e la gestione dei progetti. Introduzione della governance TI. È stato elaborato ed è tuttora oggetto di esame un elenco sugli aspetti più importanti da migliorare. Seguito dato regolare da parte della task force sull'attuazione della governance TI

#	Data	Attività	Rischio	Inerente		Controlli già introdotti	Residuo		Risposte del management	Motivazione dell'accettazione	Azioni attualmente in sviluppo o nuovi controlli da sviluppare
				Verosomiglianza	Impatto		Verosomiglianza	Impatto			
5	2009	Attività operativa fondamentale traduzione	Un mancato aumento della qualità delle traduzioni a causa di un'attuazione del piano d'azione inadeguato/insufficiente potrebbe comportare un aumento del tasso di insoddisfazione del cliente e una diminuzione della credibilità del Centro, un aumento di stress e di carico di lavoro e, infine, meno richieste di traduzione da parte dei clienti	Medio	Medio	L'attuazione generale del piano d'azione sulla qualità della traduzione (TQA) è monitorato nella scheda di valutazione del dipartimento; gli indicatori relativi ad azioni specifiche nel TQA saranno incluse nella scheda di valutazione del dipartimento Supporto alla domanda a decorrere dal Q4/2010; i progressi dell'attuazione del TQA vengono valutati trimestralmente in riunioni congiunte e verbalizzate tra i dipartimenti Traduzione e Supporto della domanda; il direttore del Centro è informato due volte all'anno circa i progressi dell'attuazione del piano d'azione	Medio	Medio	Ridurre	N/D	Tutti i CSF e feedback dei clienti vengono analizzati e, ove necessario, collegati ad azioni definite e seguite da varie sezioni in diversi dipartimenti; riorganizzazione del DMS e del FMS; diffusione interna pianificata e attuazione del Manuale sulla qualità della traduzione; attuazione del piano d'azione sulla qualità della traduzione (tasso di attuazione monitorato ogni trimestre); attuazione del piano d'azione sulla qualità della traduzione e/o avere almeno un traduttore esperto per gruppo linguistico (in particolare per le nuove lingue); modificare come segue: Equilibrare le risorse interne ed esterne per soddisfare la richiesta del cliente; ottimizzare il pre-trattamento e il post-trattamento cominciando dall'attuazione di azioni previste dal TQAP
6	2009	Attività di supporto	La mancanza di partecipazione o di risorse al progetto per il portale istituzionale potrebbe comportare il ritardo di tale attuazione che potrebbe danneggiare l'immagine del Centro/sfiduciare il personale e aumentare i costi di manutenzione di precedenti piattaforme e sistemi	Basso	Medio	Seguito dato ad ogni progetto dal comitato direttivo	Basso	Medio	Ridurre	N/D	Assegnazione a un gestore di progetto con sufficiente disponibilità allo scopo di gestire il progetto; definire chiaramente il proprietario di ciascuna parte del portale istituzionale; severo seguito dato del file e revisione formale mensile in una riunione verbalizzata.
7	2009	Attività di supporto	Se ABAC non sarà pienamente operativo nel 2011, potrebbe essere minata la continuità degli attuali sistemi contabile e di bilancio in quanto potrebbero soffrire di una manutenzione limitata	Medio Basso	Medio Elevato	Nessun controllo instaurato	Basso	Elevato	Ridurre	N/D	Severo seguito dato del file e revisione formale mensile con riunione verbalizzata; provvedere alla manutenzione [o assistenza tecnica per i guast] di SI 2 per tale periodo, sino all'introduzione di ABAC, mediante una soluzione tecnica finanziariamente valida.

Allegato 3 – Elenco delle abbreviazioni utilizzate nel documento

ABAC	Sistema di informazione ABAC (contabilità per competenza) (http://ec.europa.eu/budget/library/publications/fin_manag_account/modernising_EU_accounts_en.pdf)
ABM	Gestione basata sulle attività
AD	Amministratore
BCM	Gestione della continuità operativa
BCP	Piano di continuità operativa
BIA	Analisi dell'impatto sulle attività
CCT	Comitato di coordinamento - Traduzione
CdT	Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (http://www.cdt.europa.eu)
COBIT	Controllo degli obiettivi per l'informazione e tecnologie connesse
CSF	Modulo di soddisfazione del cliente
MC	Marchio comunitario
DMS	Sezione Gestione della domanda
ECT	Comitato esecutivo per la traduzione
EMSA	Agenzia europea per la sicurezza marittima (http://www.emsa.europa.eu)
UE	Unione europea
EuroaAce	Banca dati con descrizione dei prodotti e dei servizi.
FMS	Sezione Gestione freelance
ETP	Equivalente a tempo pieno
RU	Risorse umane
IAC	Capacità di audit interno
IAMLADP	International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications (http://www.iamladp.org/).
IAS	Servizio di audit interno (http://ec.europa.eu/dgs/internal_audit/index_en.htm)
IATE	Terminologia interattiva per l'Europa (http://iate.europa.eu/iatediff/about_IATE.html)
TIC	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione
CITI	Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione
ISTI	Institut supérieur des traducteurs et interprètes (http://www.isti.be/)
TI	Tecnologia dell'informazione
NL	Paesi Bassi
OCSE	Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (http://www.oecd.org)
UAMI	Ufficio per l'Armonizzazione nel Mercato Interno (marchi, disegni e modelli) (http://oami.europa.eu)
PMO	Ufficio Gestione progetti
Q1	Primo trimestre
Q2	Secondo trimestre
Q3	Terzo trimestre
Q4	Quarto trimestre
SI2	Sistema di contabilità
SWOT	Punti di forza, punti di debolezza, opportunità, rischi
SYSPER 2	Sysper2 è il sistema informativo sulla gestione delle risorse umane della Commissione europea (http://www.epractice.eu/en/document/288492)
TQA	Piano d'azione di garanzia della qualità delle traduzioni (TQA)
TQM	Gestione della qualità totale
TR@Mark	Applicazione software personalizzata per la traduzione dei marchi
WP	Programma di lavoro
NU	Nazioni Unite