



CENTRO DE TRADUCCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA

PROGRAMA DE TRABAJO 2010

CT/CA-043/2009ES

Aprobado por el consejo de administración el 27 de octubre de 2009

Índice

Índice.....	2
Introducción.....	3
Situación actual (2009)	3
Prioridades del Centro para el año 2010 y riesgos asociados	4
Actividades para el año 2010.....	4
1. Actividad principal: traducción	4
<i>Objetivos alcanzados en 2009</i>	4
<i>Objetivos previstos en 2010</i>	5
2. Actividades de apoyo	5
<i>Objetivos alcanzados en 2009</i>	5
<i>Objetivos importantes en 2010</i>	6
3. Actividad: promoción exterior	6
<i>Objetivos alcanzados en 2009</i>	6
<i>Objetivos previstos en 2010</i>	7
4. Actividades de gestión y supervisión	7
<i>Objetivos alcanzados en 2009</i>	7
<i>Objetivos previstos en 2010</i>	8
Acciones/actividades y recursos humanos y financieros necesarios en el año 2010 para lograr los objetivos.....	9
1. Actividad principal: Traducción – Acciones/actividades.....	9
2. Acciones de apoyo – Acciones/Actividades	11
3. Actividad: Promoción exterior – Acciones/Actividades.....	14
4. Actividades de gestión y supervisión – Acciones/Actividades.....	16
5. Resumen de los recursos humanos y financieros necesarios para el año 2010 para realizar las actividades	19
Anexo 1 – riesgos asociados a las prioridades del Centro para 2010.....	20

Introducción

El legislador comunitario ha encomendado al **Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea** la labor de proporcionar servicios de traducción a un gran número de agencias y oficinas comunitarias de toda la Unión Europea (EU), así como de contribuir a racionalizar los recursos y a armonizar los procedimientos en el ámbito de la traducción comunitaria mediante la cooperación interinstitucional.

El Centro trabaja para sus clientes, que representan su *razón de ser*, y cuya satisfacción y lealtad tiene el deber de asegurarse y seguir potenciando. Teniendo esto en cuenta, su máxima es respetar sus tres piedras angulares: entrega puntual, mejores precios y calidad de las traducciones.

El Centro de Traducción programa sus actividades a largo plazo basándose en la visión y las prioridades estratégicas contempladas en la «**Estrategia del Centro para los años 2008 a 2012**», que incide en los siguientes puntos principales: 1) promoción y marketing de los servicios del Centro y aumento de la satisfacción de los clientes; 2) promoción del espíritu de innovación del Centro; y 3) aumento de las capacidades a través de la adquisición de nuevos conocimientos y competencias. Las actividades del Centro se asientan en los **programas de trabajo anuales** que subdividen los objetivos estratégicos en actividades, acciones y proyectos prácticos definidos más detalladamente en los programas de trabajo de cada departamento, y que el Centro se compromete a ejecutar en un año determinado.

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento Financiero, el **Programa de Trabajo 2010** presenta un resumen de las actividades del Centro, información sobre la consecución de todos los objetivos fijados anteriormente y los nuevos objetivos valorados mediante indicadores, los principales objetivos conseguidos en el año en curso y los que se espera conseguir en 2010, así como los recursos humanos y financieros que se necesitarán para la adecuada ejecución de cada actividad.

Situación actual (2009)

En sintonía con los programas de trabajo anteriores (2008/2009), el Centro ha introducido en 2009 el último de los cambios estructurales que tenía previstos y ha finalizado todos los procedimientos de selección requeridos para contratar a todo el personal que necesita. Podemos concluir, por tanto, que el Centro ha llevado a buen término la optimización de la estructura organizativa que necesita para responder a los desafíos actuales.

El trabajo realizado para adoptar medidas que mejoren la calidad de las traducciones, objetivo en 2009, ha sido considerable. El Centro ha elaborado y aprobado un Modelo de Gestión de Garantía de la Calidad de la Traducción de conformidad con las normas de sistemas de gestión de calidad de la serie ISO 9000 y un Manual de la Calidad de la Traducción con un Plan de Acción detallado para su aplicación.

En 2009, el Centro ha sabido aprovechar el análisis de la estructura de precios inicial elaborado el año anterior recurriendo a expertos profesionales externos. El estudio elaborado por PriceWaterhouseCoopers ha determinado numerosos ámbitos con potencial de mejora en los que se trabajará el año próximo.

El Centro ha seguido reforzando los sistemas de gestión y de control internos y ha revisado y renovado el sistema de Gestión Total de la Calidad y los sistemas de gestión de riesgos de control interno. La auditoría realizada por el Servicio de Auditoría Interna de la Comisión y las tres que efectuó el Servicio de Auditoría Interna del Centro facilitarán la introducción de las mejoras que se pondrán en marcha en 2010.

Aunque el Centro ha invertido en cursos de formación específica para los mandos intermedios y los altos directivos, esta actividad no debe darse por concluida sino que deberá tener continuidad en 2010 y en los años siguientes.

Prioridades del Centro para el año 2010 y riesgos asociados

Cuando todas estas mejoras y cambios estructurales realizados en años anteriores alcancen el nivel deseado, el Centro seguirá centrando sus esfuerzos en 2010 en las siguientes prioridades:

- mejora de la calidad de las traducciones y de la relación con los clientes;
- utilización eficiente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la consecución de los objetivos estratégicos del Centro y para fomentar la innovación y la capacidad de recuperación empresarial;
- fomento de una gestión y supervisión más eficaces y eficientes a través de la aplicación de un enfoque integrado a los asuntos que se superponen como la gobernanza, la gestión de riesgos y la capacidad de recuperación empresarial.

Los días 10 y 11 de septiembre de 2009 la Dirección del Centro realizó un ejercicio de gestión de riesgos en el que se determinaron los nuevos riesgos relacionados con las actividades. Asimismo, se revisaron y volvieron a evaluar los riesgos contemplados en el registro de riesgos creado en 2008. Todos ellos figuran en la tabla que aparece en el anexo.

Actividades para el año 2010

Además de la actividad principal, el Centro, que opera como una organización autónoma de la Unión Europea, debe aplicar las funciones de gobernanza, gestión de riesgos y conformidad propias de un organismo financiado con fondos públicos. Necesita también funciones de apoyo administrativo y técnico en los ámbitos de los recursos humanos y la contratación pública, llevar una contabilidad rigurosa y fiable y contar con infraestructura y logística. Teniendo esto en cuenta, el Centro ha seleccionado cuatro ámbitos de actuación:

- 1. Actividad principal: traducción**
- 2. Actividades de apoyo**
- 3. Actividades de gestión y supervisión**
- 4. Actividades de promoción exterior**

1. Actividad principal: traducción

La actividad principal del Centro es la prestación de servicios lingüísticos que consisten principalmente en la traducción, modificación, edición y revisión de documentos y la traducción y revisión de las marcas y dibujos o modelos comunitarios, de conformidad con los criterios de calidad y los plazos de entrega establecidos (primera prioridad estratégica del Centro).

Estas actividades serán efectuadas y gestionadas por el Departamento de Traducción, el Departamento de Apoyo a la Traducción y el Departamento de Asuntos Generales.

Objetivos alcanzados en 2009

Tras haber comenzado en 2008 a trabajar en la consolidación de la Garantía de Calidad de las Traducciones, en 2009 el Centro ha seguido trabajando en la calidad y en la optimización de la gestión de su actividad principal. Para ello, ha realizado diversas tareas como el análisis del proceso de «planificación y gestión de los recursos de traducción», la preparación del Modelo de Gestión de Garantía de la Calidad de la Traducción y la elaboración del Manual de la Calidad de la Traducción con un plan de acción detallado para su aplicación práctica. Todas estas tareas en su conjunto han proporcionado a la Dirección una nueva

perspectiva de la principal actividad del Centro, que han derivado en la adopción de un planteamiento global del proceso de traducción en el que todas las actividades operativas (contratación, tratamiento técnico previo de los documentos, gestión de las traducciones, traducción interna, tratamiento posterior de los documentos y valoración de la satisfacción del cliente) son consideradas parte de un único flujo. También han permitido reconocer varias deficiencias en el flujo de trabajo (p. ej. en la sección de gestión de pedidos) y adoptar medidas adecuadas para solventarlas.

Con vistas a mejorar el sistema actual de recogida de información y su integración en el futuro portal del cliente, se ha realizado una encuesta en línea sobre el formulario de satisfacción del cliente (CFS) dirigida a todos los clientes con el fin de recoger información sobre cómo lo utilizan y ofrecerles la oportunidad de que expresen sus necesidades.

Objetivos previstos en 2010

Para mejorar sus servicios respecto a la relación coste- eficacia, calidad y eficiencia y permitir a los traductores que se centren en sus áreas de competencia, el Centro concentrará sus esfuerzos en 2010 en los siguientes aspectos: implementación del Modelo de Gestión de Garantía de la Calidad de las Traducciones y el Plan de Acción de Calidad de la Traducción, reorganización y reestructuración de las actividades de apoyo a la traducción con el fin de optimizar el tratamiento previo y posterior de las traducciones como se define en el Manual de Calidad de la Traducción, redefinición de las aplicaciones de TI que son el soporte de la actividad principal del Centro, optimización del sistema de valoración de la satisfacción del cliente y desarrollo del sistema de mejora de la calidad de la traducción teniendo en cuenta los comentarios de los clientes.

2. Actividades de apoyo

Como el Centro opera como una organización autónoma de la Unión Europea, debe poner en marcha funciones de apoyo administrativo y técnico en los ámbitos de los recursos humanos y la contratación pública, llevar una contabilidad rigurosa y fiable, contar con infraestructura y logística y, sobre todo, ofrecer todo el apoyo necesario para el desarrollo de su actividad principal. El objetivo de las actividades de apoyo es también coordinar los principales proyectos que implican a varios departamentos dirigidos a proporcionar soluciones comerciales que ofrezcan más efectividad y resulten en un servicio mejorado a los clientes. En línea con su segunda prioridad estratégica, el Centro suministrará soluciones de vanguardia y alta calidad en lo que respecta a las infraestructuras organizativas de TIC, servicios de apoyo y telecomunicaciones.

Estas responsabilidades competen a los departamentos de Administración, TI y Asuntos Generales.

Objetivos alcanzados en 2009

En 2009, el Centro ha comenzado a redefinir la infraestructura de apoyo de TI de sus actividades principales basada en una nueva plataforma técnica. Se han determinado, iniciado o ejecutado varios proyectos de TI, concretamente: el portal corporativo (que engloba las funcionalidades de clientes, proveedores y gestión de pedidos), poniendo especial atención en el Portal del cliente, para el que se ha lanzado un prototipo; desarrollo del flujo de trabajo de las marcas comunitarias; aplicación de nuevas mejoras en la base de datos para el seguimiento y tramitación de los formularios de satisfacción del cliente y las acciones de seguimiento correspondientes; y un sistema para la planificación y seguimiento de las reuniones con los clientes. El Centro tiene previsto modernizar su sitio Internet de acceso público haciéndolo más fácil de usar y aplicando las recomendaciones en materia de multilingüismo y las normas de accesibilidad. Con motivo del decimoquinto aniversario del Centro de Traducción, se presentará un nuevo modelo que estará en línea a finales de 2010.

El Departamento de Administración ha mejorado su estructura interna para aumentar la eficiencia de los procesos financieros del Centro y ha reforzado su capacidad consultiva en los ámbitos de las finanzas y los recursos humanos. En 2009, siguiendo las recomendaciones del Servicio de Auditoría Interna (SAI) y cumpliendo con sus objetivos estratégicos, el Centro ha mejorado sus procedimientos y capacidades de formación y ha iniciado la aplicación del sistema de gestión de competencias.

Objetivos importantes en 2010

Uno de los principales proyectos de desarrollo de TI lanzado en 2009, el Portal Corporativo, presentará sus primeros resultados en 2010 con la entrada en funcionamiento de un módulo que atienda las necesidades de los clientes. Basado en una nueva plataforma tecnológica, el «Portal del Cliente» simplificará la presentación y gestión de los pedidos de traducción. Los trabajos preparatorios de otros módulos del Portal Corporativo (p.ej. cooperación con los traductores externos, gestión interna del flujo de traducción y presencia del Centro en Internet) continuarán a lo largo de 2010.

La evolución tecnológica de los sistemas de TI del Centro en 2010 incluirán, además, la integración de todos los documentos internos en un sistema de gestión de documentos de tecnología avanzada. El Centro continuará la migración de sus aplicaciones de gestión de recursos humanos y de gestión presupuestaria a herramientas desarrolladas por la Comisión Europea (SYSPER 2, ABAC).

En consonancia con su segunda prioridad estratégica encaminada a fomentar el espíritu innovador, el Centro seguirá trabajando para seguir de cerca ideas innovadoras y desarrollos técnicos en sus ámbitos de actividad a través de la adopción de un enfoque estructurado de «observación tecnológica». En 2010 se finalizará la ejecución técnica y organizativa del Plan de Continuidad de las Actividades (BCP). Por último, el Centro pondrá en marcha y supervisará su política de contratación y formación. Siguiendo una recomendación del SAI, se trabajará en el ámbito del desarrollo del personal creando un servicio de orientación profesional.

3. Actividad: promoción exterior

El objetivo de esta actividad es dar apoyo al Centro y al proceso de traducción representándolo, principalmente, ante las partes interesadas externas (clientes, comités interinstitucionales e internacionales y universidades de los Estados miembros). Esta actividad está también relacionada con la segunda misión del Centro: participar en la cooperación interinstitucional contribuyendo a racionalizar los recursos y armonizando los procedimientos en el ámbito de la traducción en la UE.

Todo esto es competencia del Departamento de Asuntos Generales.

Objetivos alcanzados en 2009

En 2009, el Centro ha consolidado su compromiso con los clientes en las mismas líneas que en 2008 visitando a los clientes, elaborando planes de acción para mejorar los servicios prestados y organizando acciones de formación para clientes específicos. Además, ha publicado el folleto «El Centro de Traducción – guía práctica para el cliente».

El Centro ha contribuido en la armonización de procedimientos y en la racionalización de recursos en el ámbito de la traducción comunitaria a través de la cooperación interinstitucional gestionando la base de datos terminológica IATE ⁽¹⁾. Durante casi medio año, hasta la reorganización del CITI ⁽²⁾, el Centro ha presidido los trabajos de la Sección de Traducción de este Comité. A escala internacional, el Centro ha participado en

⁽¹⁾ Terminología interactiva para Europa (IATE)

⁽²⁾ Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación (CITI)

las IAMLADP ⁽³⁾ y, más importante, ha presentado, con enorme éxito, el seminario sobre «buenas prácticas en la revisión» ante un público variado de la «familia» IAMLADP y que fue repetido ante otro público en dos seminarios adicionales en Ginebra.

Objetivos previstos en 2010

En 2010, el Centro mantendrá su enfoque dinámico hacia los clientes con el fin de aumentar su satisfacción y formalizará un sistema estructurado de gestión de las relaciones con los mismos con el fin de optimizar la calidad de los servicios prestados (NOTA: la valoración de la calidad de los servicios prestados por el Centro se incluye en el marco de la Actividad principal 1: Traducción). El Centro consolidará igualmente su participación con las universidades de los Estados miembros, socios potenciales en distintos dominios lingüísticos (p.ej. terminología). Para iniciar su proyección en el mundo de la traducción y celebrar su decimoquinto aniversario, el Centro organizará una conferencia internacional sobre traducción para sus clientes, proveedores de servicios y la comunidad lingüística de la UE en un contexto general multilingüe.

4. Actividades de gestión y supervisión

La Dirección del Centro debe garantizar la observancia del Estatuto de los funcionarios y del Reglamento Financiero aplicable a los organismos e instituciones de la UE, la fiabilidad, legalidad y regularidad de sus operaciones, la efectividad de sus normas de control interno y la observancia del sistema de gestión de calidad total. Es responsable del ciclo de planificación y de programación anuales y estratégicas y tiene que garantizar la continuidad de sus operaciones mediante una cuidadosa planificación, ejecución y supervisión de los diferentes procesos y proyectos. También debe adoptar decisiones fundadas sobre la optimización de los flujos de trabajo, las estructuras internas y los métodos de trabajo.

Tiene la responsabilidad de transmitir esa información a las partes interesadas del Centro y a los órganos de control y supervisión (Consejo de Administración, Autoridad Presupuestaria y organismos de auditoría) del modo más fiable y transparente posible, dando cuenta de los resultados de las operaciones en relación con los objetivos definidos inicialmente, los riesgos asociados a esas operaciones, la utilización de los recursos disponibles y el funcionamiento del sistema de control interno, con el fin de ofrecer garantías razonables de que esas actividades se realizaron de forma que se pudieran alcanzar los objetivos esperados. Tal garantía sólo puede conseguirse a través de una gestión y supervisión eficaz y efectiva.

Objetivos alcanzados en 2009

En 2009, el Centro ha invertido en la mejora de las capacidades de gestión a nivel interno organizando una serie de cursos de formación relacionados con la gestión de recursos humanos. Para garantizar la capacidad de recuperación empresarial y, de conformidad con las normas de control interno, el Centro ha seguido trabajando en su Plan de Continuidad de las Actividades y la evaluación de riesgos. Además de los 170 miembros del personal que recibieron formación sobre las normas de control interno el año pasado, en 2009 el Servicio de Auditoría Interna ha formado a 35 empleados nuevos. El Centro ha preparado o comenzado a ejecutar planes de acción basadas en las auditorías realizadas por el Servicio de Auditorías Internas («Organización y planificación de TI», «Contabilidad de costes», «Planificación», «Contratación»). Se han hecho operativas las evaluaciones trimestrales del rendimiento, las evaluaciones de efectividad y las reuniones informativas transversales en cascada que formaban parte del nuevo sistema de gestión de la supervisión puesto en marcha en 2008.

⁽³⁾ Reunión anual internacional sobre servicios lingüísticos, documentación y publicaciones (IAMLADP)

Objetivos previstos en 2010

En 2010, el Centro seguirá las recomendaciones del estudio de expertos en lo que respecta a la estructura de precios y preparará la introducción en el Centro de un Sistema de Gestión Basado en las Actividades (ABM). También centrará la atención en la mejora de la eficacia de las normas de control interno, análisis, procesos y procedimientos de auditoría con el fin de revisar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad Total ya existente, formalizará la estructura de gobernanza de TI en el Centro y pondrá en marcha el marco de comunicación interna para promover la comunicación a nivel interno. Las prácticas de evaluación de riesgos estarán cada vez más integradas en las prácticas diarias de gestión y, por último pero no menos importante, se seguirán realizando las sesiones de formación sobre normas de control interno y se orientarán a objetivos específicos.

Acciones/actividades y recursos humanos y financieros necesarios en el año 2010 para lograr los objetivos

1. Actividad principal: Traducción – Acciones/actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 1. 2: Mejorar nuestros servicios a los clientes en lo que se refiere a la calidad, el precio y el tiempo			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
1.1. Traducir, modificar, editar y revisar documentos con arreglo a los criterios de calidad establecidos	Número de páginas de documentos traducidas, modificadas y revisadas	268.870 páginas	Total 744 522 páginas, (481406 páginas de MC y 263 115 páginas de documentos)
1.2. Traducir y revisar marcas y dibujos o modelos comunitarios con arreglo a los criterios de calidad establecidos	Número de páginas de marcas, dibujos y modelos comunitarios traducidas, modificadas y revisadas	495.000 páginas	
1.3. Respetar escrupulosamente los plazos de entrega	Porcentaje de plazos cumplidos	>99%	99,52% (2009, 3er trimestre)
1.4. Finalizar y poner en marcha el Plan de Acción de la Calidad de la Traducción (actividad que comenzó en 2009)	Grado de ejecución del Plan de Acción de la Calidad de la Traducción	40%	Plan de Acción de la Calidad de la Traducción aprobado
1.5. Reorganizar y reestructurar las actividades de apoyo a la traducción para optimizar las fases de tratamiento previo y posterior a la traducción definidas en el Manual de la Calidad de la Traducción	Situación del proyecto de reorganización	100%	n/a
	Nivel de polyvalencia de los jefes de proyecto de las actividad principales del Centro	80% de los miembros del personal de la sección de Gestión de Pedidos formados y totalmente polyvalentes	n/a
1.6. Avanzar en la redefinición de la infraestructura de apoyo TI a la actividad principal del Centro	Grado de ejecución de un formato de traducción interno para determinados documentos	Definición del 100% de los requisitos y posibilidades técnicas	Conclusión del estudio sobre el formato de traducción interno
	Grado de ejecución de un sistema para el análisis automático de documentos previo a la traducción	Realización de la prueba de concepto	Redacción del Manual de Mejora de la Calidad de la Traducción

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 1. 2: Mejorar nuestros servicios a los clientes en lo que se refiere a la calidad, el precio y el tiempo			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
1.7. Optimizar el sistema de valoración del nivel de satisfacción del cliente	Ejecución del plan de acción elaborado a partir de la encuesta sobre el formulario de satisfacción del cliente (CSF) – Encuesta en línea realizada y analizada en el tercer trimestre de 2009	Adopción de una versión mejorada del sistema de valoración de la satisfacción del cliente a finales del año	Realización de la encuesta sobre el formulario de satisfacción del cliente (CSF)
1.8. Perfeccionar el sistema de mejora de la calidad de las traducciones basándose en la información proporcionada por el cliente	Mejoría del seguimiento de las acciones derivadas del análisis mensual de las CSF	Todas las acciones se realizarán dentro del plazo fijado	Una reunión de análisis mensual con todas las partes interesadas involucradas en el proceso de traducción que resulte en acciones específicas de mejora

Recursos necesarios para el año 2010 para lograr los objetivos en la actividad principal

Recursos humanos expresados en el equivalente de tiempo completo - Cifras redondeadas

Tipo	AD	AST	Total	Porcentaje de personal
Funcionarios y agentes temporales	106	30	136	
Agentes contractuales	15	1	16	
Total	121	31	152	62,57%

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto 2010)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1	14 450 945	
Título 2	3 524 995	
Título 3	14 879 312	
Título 10	2 342 846	
Total	35 198 098	73,2%

2. Acciones de apoyo – Acciones/Actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012 Objetivo estratégico 2.3: Llevar a la práctica ideas innovadoras de utilidad			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
2.1. Desarrollar la primera versión del proyecto del Portal Corporativo	Portal del cliente en línea Estado actual de las especificaciones funcionales y técnicas para el Portal de Gestión de Pedidos Estado actual de las especificaciones funcionales y técnicas para el Portal de los traductores autónomos	Desarrollo al 100% del portal del cliente 100% 100%	Prototipo del portal del cliente ejecutado al 75% Necesidades comerciales analizadas al término de 2009 Necesidades comerciales analizadas al término de 2009
Enlace con la estrategia 2008-2012 Objetivo estratégico 2,2: Compartir conocimientos y fomentar en el Centro las ideas y buenas prácticas de cariz innovador			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
2.2. Llevar a cabo el proyecto relacionado con la racionalización de los servicios y gestión de la información	Grado de aplicación de la segunda fase del proyecto SharePoint	100% (todos los departamentos) de los documentos no relacionados con la actividad principal gestionados con SharePoint	60% (3 departamentos) de los documentos no relacionados con la actividad principal gestionados con SharePoint
2.3. Simplificar y optimizar la gestión de los datos en los ámbitos financiero y de recursos humanos	Estado de la sustitución de las aplicaciones internas relativas a los recursos humanos por Sysper2 Convenio de seguridad (actualizado para incluir ABAC) firmado y técnicamente desarrollados	Puesta en marcha del 50% de los nuevos módulos adaptados al Centro Desarrollado al 100%	n/a Nuevas exigencias añadidas por el nuevo servicio responsable de la Comisión
2.4. Estructurar y formalizar el enfoque del Centro de «observación tecnológica»	Número de ideas, herramientas y métodos nuevos evaluados Informe anual sobre observación tecnológica Número de presentaciones sobre nuevas tecnologías, herramientas y métodos de otras organizaciones	10 1 informe anual sobre observación tecnológica 5	n/a n/a n/a
2.5. Seguir desarrollando el proyecto de actualización destinado a la creación del sistema que garantiza la seguridad y continuidad de las operaciones	Infraestructura de la continuidad de las actividades totalmente en marcha Plan de continuidad de las actividades probado	100% 1 test principal en 2010	1 test piloto en 2009

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 3.1: Crear un sistema efectivo de desarrollo de competencias que permita al personal actualizarse o adquirir competencias			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
2.6. Garantizar que el Centro dispone del número necesario de efectivos con las competencias que el Centro necesita	Equipos completos Listas de reserva disponible Determinación de las competencias esenciales Identificación de la diferencia entre las necesidades y las competencias (principales)	100% conforme al cuadro de efectivos Listas de reserva para todos los perfiles 100% de puestos cuya descripción de aptitudes se ha revisado Por lo menos 2 personas en cada sección/grupo poseen 5 competencias esenciales	Índice de ocupación del 90% Definición de la metodología y formación de los altos cargos
2.7. Ofrecer formación adecuada para reducir las diferencias entre las necesidades y las competencias	Índice de aplicación del plan de formación	Realizado el 85% del plan de formación para 2010	
Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 3.2: Mejorar el trabajo interdisciplinar y la polivalencia para garantizar la continuidad del servicio			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
2.8. Crear un servicio local de orientación profesional para determinar el potencial del personal	Número de personas que consultan de forma espontánea el servicio de orientación profesional	5	n/a n/a

Recursos necesarios para el año 2010 para lograr los objetivos en las actividades de apoyo

Recursos humanos expresados en el equivalente de tiempo completo - Cifras redondeadas

Tipo	AD	AST	Total	Porcentaje de personal
Funcionarios y agentes temporales	13	50	63	
Agentes contractuales	0	2	2	
Total	13	52	65	26.83%

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto 2010)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1	6 196 656	
Título 2	1 511 540	
Título 3	0	
Título 10	1 004 627	
Total	8 712 824	18.1%

3. Actividad: Promoción exterior – Acciones/Actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 1. 1: Incrementar el volumen de trabajo que nos mandan los clientes actuales y conseguir clientes nuevos			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
3.1. Formalizar un sistema estructurado de gestión de las relaciones con el cliente con el fin de optimizar la calidad del servicio	<p>Porcentaje del seguimiento de los clientes</p> <p>Elaboración de planes de acción específicos para cada cliente</p> <p>Grado de ejecución de los planes de acción</p>	<p>Celebración de reuniones estructurales con el 25% de los clientes</p> <p>Al menos un plan de acción por reunión con el cliente</p> <p>% de los planes de acción puestos en marcha</p>	<p>Celebración de 13 reuniones con clientes</p> <p>Disponibilidad de actas detalladas de las reuniones celebradas con cada cliente</p> <p>Establecimiento del plan de visitas de clientes a la Sección de Coordinación con el Cliente</p> <p>Establecimientos de los planes de acción para clientes específicos (p.ej, Europol, ECHA)</p> <p>Los puntos de acción forman figuras en las actas detalladas y se están siguiendo de forma regular</p>
3.2. Incrementar nuestra participación activa en el CITI ⁽⁴⁾ y el IAMLADP ⁽⁵⁾	<p>Situación de la ejecución del programa de trabajo anual para IATE ⁽⁶⁾</p> <p>% de satisfacción de los clientes con los actos organizados por el Centro</p>	<p>100%</p> <p>> 90% satisfacción</p>	<p>3 seminarios de revisión</p>
3.3. Establecer contactos con las universidades de los Estados miembros	<p>Relación entre los actos bilaterales organizados y los proyectos concretos que surgen de estos actos</p>	<p>Al menos 1 proyecto por 5 actos</p>	<p>N/A</p>
3.4. Organizar (también de forma conjunta) actos de promoción del Centro en el marco del multilingüismo	<p>Organización de la conferencia "The European language – translating for Europe" (La lengua europea – traducir para Europa)</p> <p>% de satisfacción de los clientes</p>	<p>Celebración de 1 conferencia</p> <p>> 90% satisfacción</p>	<p>N/A</p>

⁽⁴⁾ Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación (CITI)

⁽⁵⁾ Reunión Interorganismos sobre Arreglos Lingüísticos, Documentación y Publicaciones (IAMLADP)

⁽⁶⁾ Terminología interactiva para Europa (IATE)

Recursos necesarios para el año 2010 para lograr los objetivos en la actividad de promoción exterior

Recursos humanos expresados en el equivalente de tiempo completo - Cifras redondeadas

Tipo	AD	AST	Total	Porcentaje de personal
Funcionarios y agentes temporales	3	4	7	
Agentes contractuales	0	0	0	
Total	3	4	7	2.88%

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto 2010)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1	665 285	
Título 2	162 282	
Título 3	763 000	
Título 10	107 859	
Total	1 698 426	3.5%

4. Actividades de gestión y supervisión – Acciones/Actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012 Objetivo estratégico 1,2: Mejorar nuestros servicios a los clientes por cuanto se refiere a la calidad, el coste y el tiempo			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
4.1. Seguir las recomendaciones del estudio de expertos en lo que respecta a la estructura de precios	Introducción del sistema de control de plazos	2 departamentos	Departamento de traducción (parcialmente)
	Poner en marcha un sistema de control de los costes	Sistema implementado	n/a
	Estructura de precios revisado basado en el nuevo modelo de cálculo	1 revisión/ un año	n/a
Enlace con la estrategia 2008-2012 <i>No incluido en los objetivos estratégicos del Centro pero de conformidad con el Estatuto de los funcionarios y el Reglamento Financiero en vigor, los principios de buena gestión financiera y el requisito de garantizar una gestión eficaz y eficiente</i>			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
4.2. Centrar la atención en la mejora de la efectividad de las normas seleccionadas de control interno	Revisión del registro de riesgos	1 revisión (anual)	n/a
	Porcentaje de medidas de atenuación de los riesgos determinadas en las evaluaciones de riesgos	50%	Determinar los riesgos correspondientes a 2008 y 2009
	Autoevaluaciones de control interno	Tener el sistema	1 autoevaluación en 2008 y 1 en 2009
	Porcentaje del personal del Centro formado en las normas de control interno	>95 %	82.30% (172 miembros del personal de 2009)
4.3. Analizar, examinar y auditar los procesos y procedimientos con el fin de revisar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad Total actual	Revisión y análisis de todos los procesos previstos	8	4
	Número de auditorías de calidad realizadas	6	4

4.4. Formalizar la estructura de gobernanza de TI en el Centro	Planificación revisada y metodología para la toma de decisiones	Realización de la revisión	1 seminario ⁽⁷⁾
	Estado del Plan de Acción	Plan de acción aprobado	n/a
4.5. Preparar la introducción en el Centro de un Sistema de Gestión Basado en las Actividades (ABM)	Estado del Plan de Acción	Plan de acción aprobado	
	Formación en ABM de los altos cargos	Formación de 10 miembros clave del personal	n/a
Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 2,1: Mejorar la comunicación interna y el intercambio de información entre departamentos			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2010	Resultados esperados a finales de 2009
4.6. Poner en marcha la estrategia de comunicación interna y el plan de acción y promover la comunicación en el Centro mediante el fomento de buenas prácticas	Aumentar los medios de comunicación y la eficacia Aumentar la frecuencia de comunicación	1 boletín por departamento Publicaciones en Intranet dos veces por semana 2 reuniones plenarias del personal con la Directora 6 reuniones al año de los departamentos	5 boletines en el Centro (el boletín «In Touch» de la Directora; los boletines "Freelance Newsletter» e «In the Loop» del Departamento de Apoyo a la Traducción; y el boletín «DPO Info» del Responsable de Protección de Datos) 2 reuniones plenarias con la Directora Ninguna reunión regular a nivel de departamento/sección/grupo
	Organización de un seminario sobre el «Código de conducta»	Organización de un seminario	n/a

⁽⁷⁾ Sr. Georges Ataya, CISA, CISM, CISSP, MSCS, PBA, Solvay Business School, Bélgica

Recursos necesarios para el año 2010 para alcanzar los objetivos de la actividad de gestión y supervisión

Recursos humanos expresados en el equivalente de tiempo completo - Cifras redondeadas

Tipo	AD	AST	Total	Porcentaje de personal
Funcionarios y agentes temporales	15	4	19	
Agentes contractuales	0	0	0	
Total	15	4	19	7.72%

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto 2010)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1	1 782 014	
Título 2	434 684	
Título 3	0	
Título 10	288 907	
Total	2 505 605	5.2%

5. Resumen de los recursos humanos y financieros necesarios para el año 2010 para realizar las actividades

Actividades	Total ETC (en porcentajes)	Total ETC	Personal estatutario expresados en equivalentes de tiempo completo (ETC)	Agentes contractuales	Título 1	Título 2	Título 3	Título 10	Presupuesto total	Presupuesto Fracción
Actividad principal: Traducción	62.57%	152	136	16	14 450 945	3 524 995	14 879 312	2 342 846	35 198 098	73.2%
Actividades de apoyo	26.83%	65	63	2	6 196 656	1 511 540	0	1 004 627	8 712 824	18.1%
Promoción exterior	2.88%	7	7	0	665 285	162 282	763 000	107 859	1 698 426	3.5%
Actividad de gestión y supervisión	7.72%	19	19	0	1 782 014	434 684	0	288 907	2 505 605	5.2%
Totales generales	100%	243	225	18	23 094 900	5 633 500	15 642 312	3 744 240	48 114 952	100.0%

Anexo 1 – riesgos asociados a las prioridades del Centro para 2010

Riesgo	Fecha	Actividad	Riesgo	Inherente		Respuesta de los altos cargos	Respuesta/aceptación racional	Controles y acciones de atenuación de los riesgos	Residual	
				Probabilidad	Impacto				Probabilidad	Impacto
1	2008	Actividad principal	Un número de solicitudes de los clientes en el ámbito de la traducción de documentos por debajo de las previsiones puede llevar a un descenso de los ingresos y gastos	Medio	Alta	Reducida	Todos estos riesgos deben considerarse junto con el riesgo global externo relacionado con la ralentización de la economía que puede influir en la actividad principal. Con el fin de hacer una mejor evaluación de estos riesgos, se considera necesario concebir y poner en marcha un plan de acción	Se concibió un plan de acción que se aplicó parcialmente en 2009. La elaboración de diversos planes de contingencia, el análisis de los costes/beneficios de la externalización/internalización de los servicios deberá realizarse en 2010. En el programa de trabajo 2010 se han añadido otras acciones para mejorar el control de los costes.	Medio	Alta
2	2008	Actividad principal	Un número de solicitudes de los clientes en el ámbito de la traducción de documentos por encima de las previsiones puede dificultar que se dé una respuesta rápida con la capacidad de gestión adecuada	Medio	Alta	Aceptar			Bajo	Alta
3	2008	Actividad principal	Un número de solicitudes de los clientes en el ámbito de las marcas comunitarias significativamente por debajo de las previsiones puede llevar a un descenso de los ingresos y gastos	Bajo	Alta	Reducida			Medio	Alta
4	2008	Gestión y supervisión	El análisis y control insuficiente de los costes puede influir en el presupuesto y el precio	Alta	Alta	Reducida			Bajo	Medio
5	2008	Gestión y supervisión	La falta de una gobernanza coherente de las TI puede resultar en una gestión ineficaz de los sistemas de TI y en la no conformidad con las normas de control interno	Alta	Alta	Aceptar			La poca coherencia entre la gobernanza de TI, la gestión de proyectos y el análisis de los costes puede llevar a una entrega inadecuada de los servicios y la limitación de las mejoras y las innovaciones, en un uso inadecuado de recursos	En 2009 se creó un grupo operativo para definir los marcos que debían aplicarse para la gobernanza de TI y la gestión de proyectos. La creación de una nueva oficina de gestión de proyectos ofrecerá una base sólida para la mejora de la coherencia entre la gobernanza de TI y la gestión de proyectos

Riesgo	Fecha	Actividad	Riesgo	Inherente		Respuesta de los altos cargos	Respuesta/aceptación racional	Controles y acciones de atenuación de los riesgos	Residual	
				Probabilidad	Impacto				Probabilidad	Impacto
6	2008	Actividades de apoyo	Los pesados procedimientos administrativos para el objetivo 4.1 (Garantizar la capacidad de recuperación empresarial en la actividad "apoyo administrativo") y el "Indicador 4.1.e (tiempo reducido para ocupar los puestos vacantes [AC < 4 meses y AT < 7 meses – entre la publicación y la contratación])" definidos en el Programa de Trabajo 2009" pueden llevar a un aumento acentuado de los costes y a una reducción de la capacidad de adaptación rápida a los cambios.	Alta	Medio	Aceptar	Esto forma parte del marco administrativo en el contexto de la UE que tiene que ser aceptado	Automatización de las aportaciones por los solicitantes. Control más estrecho de los plazos Mejora de la planificación del trabajo	Alta	Medio
7	2009	Promoción exterior y Modelo de Gestión de Garantía de la Calidad de la Traducción	No aumentar la calidad de las traducciones debido a un plan de acción inadecuado o insuficiente puede llevar a un aumento en la insatisfacción del cliente y en la disminución de la credibilidad del Centro, así como en un aumento del estrés y la carga de trabajo.	Bajo	Medio	Aceptar	El plan de acción ha sido debatido extensamente, concretamente entre los altos cargos del Centro con el fin de reducir este riesgo. Un grupo de trabajo controlará cada trimestre el porcentaje de ejecución	Muchas actividades del plan de acción de mejora de la calidad de las traducciones son la formalización y el reforzamiento de los controles existentes, así como la introducción de otros nuevos	Bajo	Medio
8	2009	Actividades de apoyo	La falta de implicación o de recursos en el proyecto del portal corporativo puede llevar a uno retraso en la ejecución que puede dañar la imagen del CdT y la desmotivación del personal y aumentar el coste de mantenimiento de las plataformas y sistemas anteriores.	Bajo	Medio	Aceptar	La contratación de personal a través de la oficina de gestión de proyectos debería reducir este riesgo	Asignar un gestor de proyecto con la disponibilidad suficiente para gestionar el proyecto. Definir claramente la implicación de cada parte del portal corporativo. Seguimiento estrecho del fichero y revisión formal mensual en una reunión en la que se levantarán actas	Bajo	Medio
9	2009	Actividades de apoyo	La ausencia de un ABAC totalmente operativo puede llevar a que no haya una herramienta automática de control de los costes, al retraso en el despliegue de nuevos sistemas de TI y en el aumento de los costes de mantenimiento.	Medio	Medio	Aceptar	Esto se debe a factores externos (firma del Convenio de confidencialidad con la DG Administración)	Seguimiento estrecho del fichero y revisión formal mensual en una reunión en la que se levantarán actas. Comienzo del análisis técnico en primavera incluso si no se ha firmado la «Convention de sécurité». Enviar un desarrollador a la Comisión en Bruselas para analizar cómo aplicar las modificaciones en nuestro sistema local para estar conectado al ABAC albergado en la Comisión. Revisar y adaptar las necesidades de los recursos humanos externos teniendo en cuenta los análisis técnicos	Medio	Medio