



**DECISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA  
CHE ADOTTA IL DOCUMENTO DI PROGRAMMAZIONE 2017-2019 MODIFICATO – CT/CA-002/2016/03IT**

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio, del 28 novembre 1994, relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea ("il Centro di traduzione"), modificato da ultimo dal regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio, del 18 giugno 2003,

visto il regolamento finanziario del 2 gennaio 2014 applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (rif. CT/CA-051/2013IT),

considerando quanto segue:

- (1) Il consiglio di amministrazione adotta un documento di programmazione contenente la programmazione pluriennale e annuale sulla base di un progetto elaborato dal direttore.
- (2) Entro il 31 gennaio di ogni anno il Centro trasmette alla Commissione, al Parlamento e al Consiglio il progetto di documento di programmazione, nonché eventuali versioni aggiornate di tale documento.
- (3) Nella sua riunione del 26 ottobre 2016, il consiglio di amministrazione ha convenuto che, prima di trasmettere la versione finale alla Commissione, al Parlamento e al Consiglio entro il 31 gennaio 2017, il Centro avrebbe modificato il documento di programmazione al fine di integrare le modifiche necessarie derivanti dalla strategia 2016-2020 del Centro.
- (4) Poiché il Parlamento ha adottato il bilancio dell'UE il 1° dicembre 2016, il documento di programmazione 2017-2019 modificato è stato di conseguenza aggiornato, tenendo conto della tabella dell'organico del Centro per il 2017,

HA ADOTTATO LA PRESENTE DECISIONE:

**Articolo 1**

Il documento di programmazione 2017-2019 modificato del Centro di traduzione, allegato alla presente decisione, è adottato.

**Articolo 2**

La presente decisione entra in vigore il giorno dell'adozione.

Fatto a Lussemburgo, il 30 gennaio 2017.

Per il consiglio di amministrazione

  
R. Martikonis  
Presidente

Allegato: documento di programmazione 2017-2019 modificato del Centro di traduzione



# **DOCUMENTO DI PROGRAMMAZIONE 2017-2019 MODIFICATO**

**DEL CENTRO DI TRADUZIONE  
DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA**

CT/CA-002/2016/03IT

## Indice

Indice.....	1
Premessa .....	2
Elenco degli acronimi .....	3
Mandato della missione.....	5
Sezione I. Contesto generale .....	6
Sezione II. Programma di lavoro pluriennale 2017-2019.....	9
1. Obiettivi pluriennali .....	9
2. Programma di lavoro pluriennale.....	15
3. Risorse umane e finanziarie: prospettive per il 2017-2019.....	38
Sezione III. Programma di lavoro 2017 .....	46
1. Sintesi.....	46
2. Attività. Risultati principali da raggiungere entro la fine del 2017.....	47
1. Attività operative principali .....	51
2. Attività di supporto .....	60
3. Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione .....	64
4. Attività di gestione e supervisione.....	67
Allegati.....	71
Allegato I. Assegnazione delle risorse a ciascuna attività 2017-2019 .....	71
Allegato II. Risorse finanziarie .....	74
Allegato III. Risorse umane: dati quantitativi.....	81
Allegato IV. Risorse umane: dati qualitativi .....	83
Allegato V. Politica immobiliare .....	100
Allegato VI. Privilegi e immunità .....	100
Allegato VII. Valutazioni.....	101
Allegato VIII. Rischi .....	102
Allegato IX. Pianificazione degli appalti modificata 2017.....	108
Allegato X. Tabella dell'organico .....	110
Allegato XI. Elenco dei clienti .....	111

## Premessa

Il documento di programmazione 2017-2019 modificato si basa sulla strategia 2016-2020 del Centro di traduzione volta a fornire servizi di alta qualità ai clienti e a offrire un continuo contributo alla cooperazione interistituzionale. Per il Centro il 2016 è stato un anno cruciale, nel corso del quale sono state adottate decisioni fondamentali in relazione al modello operativo, che influiranno sul successivo triennio.

Questo è il primo esercizio di programmazione pluriennale mediante il quale il Centro può delineare il proprio programma di lavoro per il periodo 2017-2019. Negli ultimi 20 anni il Centro ha acquisito una solida reputazione per la promozione di un efficace multilinguismo nelle agenzie e negli organismi dell'UE. Dal momento che i clienti sono la *raison d'être* del Centro, esso nutre l'ambizione di continuare a essere in futuro un fornitore di servizi linguistici flessibile e orientato al cliente.

Si prevede che, grazie a questo esercizio di programmazione pluriennale, il Centro sarà provvisto degli strumenti più idonei a pianificare il futuro, migliorando continuamente i propri metodi di lavoro al fine di garantire servizi migliori ai clienti. In futuro è essenziale che il Centro faccia ampio ricorso alle tecnologie d'avanguardia disponibili nel campo delle traduzioni, per soddisfare le mutevoli esigenze dei propri clienti e ottimizzare servizi vantaggiosi per questi ultimi.

Nell'ambito di questo esercizio di programmazione pluriennale emergono alcune sfide cui il Centro dovrà far fronte. Il calcolo delle entrate per il periodo 2017-2019 si basa sulle stime operate dai clienti in relazione alle loro esigenze in materia di traduzione per il triennio, che sono difficili da prevedere con precisione. Inoltre, dal momento che il modello operativo del Centro si basa sul fatto che una parte significativa dei suoi servizi viene resa in primo luogo da fornitori esterni, anche la spesa dipende dal volume da tradurre nel triennio.

Il periodo preso in esame dal presente documento di programmazione modificato porrà certamente numerosi problemi al Centro, ma d'altra parte offrirà molte opportunità per guardare al futuro con ottimismo.

Máire Killoran  
Direttore

## Elenco degli acronimi

AACC	Autorità abilitata a concludere i contratti di assunzione
ABC/ABB/ABM	Determinazione dei costi per attività/Bilancio per attività/Gestione per attività
ABAC	Sistema di contabilità per competenza della Commissione europea
AD	Amministratore
ADR	Risoluzione alternativa delle controversie
AST	Assistente
BCMS	Sistema di gestione della continuità operativa
BIA	Analisi dell'impatto sulle attività aziendali
BPM	Gestione dei processi operativi
AC	Agenti contrattuali
CAT	Traduzione semiautomatica
CATE	Ambiente di traduzione semiautomatica
CdT	Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea
RAA	Regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea
CMS	Sistema di gestione dei contenuti
CRM	Gestione della relazione con i clienti
DIGIT	DG Informatica
DG JUST	DG Giustizia e consumatori
DGT	Direzione generale della Traduzione
eCdT	Programma del Centro di traduzione per la gestione del flusso di lavoro della traduzione
SEE	Spazio economico europeo
EFTA	Associazione europea di libero scambio
EMAS	Sistema di ecogestione e audit
PE	Parlamento europeo
EPQC	Controlli di qualità ex post
EPSO	Ufficio europeo di selezione del personale
ERA	Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie
UE	Unione europea
EUIPO	Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale (ex UAMI)
EUR	Euro
MUE	Marchio dell'Unione europea
RFQ	Regolamento finanziario quadro
GF	Gruppo di funzioni
ETP	Equivalente a tempo pieno
DGE	Disposizioni generali di esecuzione
RU	Risorse umane
IAMLADP	Incontro internazionale annuale sugli accordi, la documentazione e le pubblicazioni linguistiche
SAI	Servizio di audit interno
IATE	IATE (Terminologia interattiva per l'Europa)
ICS	Norma di controllo interno
TIC	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione
CITI	Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione
i2 LTW	Rete di sorveglianza interistituzionale per la tecnologia linguistica
IMG	Gruppo di gestione interistituzionale di IATE
ISO	Organizzazione internazionale per la standardizzazione
TI	Tecnologie dell'informazione
JIAMCATT	Riunione annuale internazionale sulla traduzione semiautomatica e sulla terminologia

JTV	Evento di formazione congiunto
IC	Impresa comune
KPI	Indicatore chiave di prestazione
CA	Consiglio di amministrazione
MCM	Gestione della comunicazione multilingue
MSPP	Piano pluriennale di politica del personale
MT	Traduzione automatica
MT@EC	Motore per la traduzione automatica messo a punto dalla Commissione europea
N/D	“Non applicabile” o “non disponibile” (a seconda del contesto)
ODR	Risoluzione delle controversie online
UAMI	Ufficio per l’armonizzazione nel mercato interno (Il nome dell’agenzia è stato modificato in Ufficio dell’Unione europea per la proprietà intellettuale - EUIPO - il 23 marzo 2016)
OIB	Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Bruxelles
OIL	Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Lussemburgo
PID	Documento di avvio del progetto
PMO	Ufficio Gestione progetti
VR	Valutazione del rischio
SC	Personale di segreteria
SDL Studio	SDL Trados Studio 2014
SKPI	Indicatori chiave di prestazione strategici
END	Esperti nazionali distaccati
SR	Statuto dei funzionari dell’Unione europea
SSC	Certificato di sicurezza unico
SSP	Fornitori di servizi strutturali
SYSPER	Sistema informatico per la gestione delle risorse umane della Commissione europea
AT	Agenti temporanei
TQM	Gestione totale della qualità
IVA	Imposta sul valore aggiunto

## Mandato della missione

La missione del Centro è fornire traduzioni e servizi linguistici a esse correlati a un gran numero di agenzie e organismi dell'Unione europea, conformemente ai criteri qualitativi, alle scadenze e alle tariffe concordati.

Il Centro opera inoltre per contribuire a razionalizzare l'uso delle risorse e ad armonizzare le procedure nel settore della traduzione dell'UE attraverso la cooperazione interistituzionale. Le istituzioni e gli organi dell'Unione che dispongono già di propri servizi di traduzione possono eventualmente fare ricorso al Centro, su base volontaria, secondo accordi che saranno conclusi tra le parti, per accedere ai suoi servizi.

Le due missioni del Centro sono definite nella sua legislazione di base: il regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio, del 28 novembre 1994, modificato dal regolamento (CE) n. 2610/95 del Consiglio, del 30 ottobre 1995, che ha ampliato la missione originaria del Centro, e dal regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio, del 18 giugno 2003.

### Attività

Le attività del Centro sono mirate a favorire e sostenere un efficace **multilinguismo** nelle agenzie e negli organismi dell'UE. Pur fornendo servizi linguistici in primo luogo alle agenzie dell'UE, il Centro collabora anche con i servizi di traduzione delle istituzioni europee.

Fornisce traduzioni da e verso tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea per le altre agenzie decentrate dell'UE nella maniera più efficace in termini di costi. Può inoltre intervenire per assistere altre istituzioni e altri organismi dell'UE con servizi di traduzione durante periodi caratterizzati da un elevato carico di lavoro.

**Il Centro in qualità di fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE**  
Il Centro offre ai propri clienti un'ampia gamma di servizi, in particolare:

- traduzione, revisione, modifica ed editing di documenti,
- traduzione di marchi e di disegni e modelli dell'Unione europea,
- altri servizi quali terminologia, consulenza linguistica, sottotitolazione, ecc.

Grazie a questi servizi il Centro non solo contribuisce al buon funzionamento delle agenzie e degli organismi dell'UE, ma soddisfa anche le esigenze specifiche dei servizi di traduzione delle istituzioni europee.

### Il Centro in qualità di partner a livello interistituzionale

Quale membro del Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione (CITI), il Centro svolge un ruolo nell'ambito della cooperazione tra i servizi linguistici dell'UE, partecipando a gruppi di lavoro e progetti volti a realizzare economie di scala mediante la condivisione dei metodi di lavoro e la razionalizzazione dell'uso degli strumenti di traduzione. Il progetto più significativo è IATE, la banca dati di terminologia interattiva per l'Europa, che il Centro gestisce già dal 2004 a nome del CITI.

### Visione

Nell'ambito della strategia 2016-2020 del Centro, la visione del Centro è divenire un punto di eccellenza per la fornitura di servizi linguistici per le agenzie e gli organismi dell'UE entro il 2020.

In quanto fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE, nel contesto della strategia 2016-2020 il Centro continuerà a contribuire attivamente alla priorità della Commissione europea di rendere l'UE un'Unione di cambiamento democratico. In tal senso, seguirà a promuovere l'effettivo multilinguismo nell'UE, collaborando con i propri clienti nell'assicurare l'accesso dei cittadini alle informazioni nelle diverse lingue ufficiali dell'UE.

In linea con l'intenzione del legislatore dell'UE, secondo cui il Centro doveva fungere da fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE, il Centro continuerà a sfruttare le proprie capacità innovative, che sono elementi chiave nel creare economie di scala sostenibili nella fornitura di servizi linguistici per gli organismi dell'UE.

## Sezione I. Contesto generale

### Stato dei lavori

Il Centro può contare su una molteplicità di risorse e punti di forza che gli permettono di guardare al futuro con ottimismo. Tuttavia deve anche affrontare una serie di sfide particolari.

Nel corso degli anni il Centro ha acquisito una solida reputazione, fornendo servizi di elevata qualità grazie a processi reattivi e alla dinamicità del personale. Il modello operativo e, in particolare, la politica di esternalizzazione flessibile consentono al Centro di fornire un'ampia gamma di servizi con breve preavviso. L'introduzione di nuovi strumenti informatici per lo svolgimento dell'attività principale nel periodo 2014-2018 rafforzerà ulteriormente l'organizzazione e aumenterà la capacità del Centro di rispondere in modo efficace alle esigenze e alle sfide emergenti.

Nondimeno il Centro è consapevole della propria responsabilità di operare entro i limiti di un quadro complesso e rigorosamente regolamentato a livello dell'UE. Fattori esterni non soggetti al controllo del Centro potrebbero talvolta influire sulla sua capacità di cogliere nuove opportunità.

### Strategia 2012-2015: cogliere le sfide

Fino al termine del 2015 il Centro ha continuato a fornire servizi di alta qualità e a soddisfare le esigenze linguistiche dei clienti applicando tariffe allineate ai propri costi. La strategia "Cogliere le sfide" ha posto le basi per i risultati ottenuti tra il 2012 e il 2015: ha creato una struttura grazie alla quale è stato possibile perseguire con sistematicità gli obiettivi fissati e adottare decisioni che hanno consentito al Centro di offrire costantemente prodotti e servizi all'avanguardia.

### Strategia 2016-2020

La strategia per il periodo 2016-2020 è stata sviluppata nel 2016 in consultazione con le principali parti interessate del Centro. È intesa a garantire la continuità delle operazioni del Centro ampliando allo stesso tempo l'orizzonte degli obiettivi conseguibili dallo stesso tra il 2016 e il 2020. I perni della strategia sono l'ottimizzazione della creazione di valore per i clienti del Centro e la garanzia della sostenibilità a lungo termine di quest'ultimo.

In conformità del duplice mandato del Centro, ossia fornire servizi di traduzione alle agenzie e agli organismi dell'UE e contribuire alla cooperazione interistituzionale, la strategia 2016-2020 si basa su due principi abbinati, ovvero un approccio di gestione della qualità e un modello operativo sostenibile.

### Principio 1: approccio di gestione della qualità

In linea con la migliore prassi del modello di eccellenza della Fondazione europea per la gestione della qualità (EFQM) e sulla base dell'esperienza maturata fino a oggi, il Centro integrerà un più solido approccio di gestione della qualità in tutti i suoi dipartimenti, al fine di conseguire un'eccellenza sostenibile a tutti i livelli. Per quanto riguarda le attività principali, ossia i servizi linguistici, il Centro adotterà per quanto possibile i principi della norma ISO 17100:2015 per i servizi di traduzione nel proprio approccio di gestione della qualità. Un approccio di gestione della qualità incentrato sull'eccellenza renderà necessaria la diffusione, tra tutto il personale del Centro, di una cultura della qualità, che sarà essenziale per il raggiungimento di risultati migliori in collaborazione con i fornitori esterni di servizi del Centro.

## Principio 2: modello operativo sostenibile

La visione del Centro, ossia divenire un punto di eccellenza linguistica per gli organismi dell'UE entro il 2020, deve essere realizzata nel contesto di un modello operativo sostenibile, che si fonda sull'esternalizzazione delle traduzioni ai fornitori esterni di servizi e sul successivo processo interno di assicurazione della qualità prima della consegna ai clienti. Nel quadro della strategia 2016-2020 il modello operativo del Centro si evolverà in linea con le esigenze dei clienti rispetto a qualità, scadenze e tariffe e tenendo conto dello sviluppo delle tecnologie. Tale evoluzione dovrà garantire la sostenibilità nei limiti entro i quali il Centro opera in quanto agenzia dell'UE. Il Centro è obbligato a ottemperare alle disposizioni giuridiche, finanziarie e per il personale in vigore e rispetta la politica dell'UE in materia di multilinguismo assicurando parità di trattamento a tutte le lingue ufficiali dell'UE nella propria politica tariffaria.

### Settori di attività

La missione primaria del Centro è fornire traduzioni e servizi linguistici a esse correlati alle agenzie e agli organismi dell'UE, oltre che alle istituzioni dell'UE in funzione delle necessità. La sua missione secondaria è contribuire a razionalizzare l'uso delle risorse e ad armonizzare le procedure nel settore della traduzione a livello dell'UE attraverso la cooperazione interistituzionale. Fornire informazioni a tutte le parti interessate e assicurare un'efficace comunicazione con tali soggetti sono fattori essenziali affinché il Centro adempia alla sua missione. Il Centro ha pertanto individuato quattro settori di attività.

#### 1. Attività operative principali

L'attività operativa principale del Centro è fornire servizi linguistici – ossia essenzialmente la traduzione, la modifica, la revisione e l'editing di documenti nonché la traduzione di marchi, disegni e modelli dell'Unione europea – conformemente ai criteri di qualità e ai termini di consegna concordati. Anche lo sviluppo di nuovi servizi e nuove tecnologie rientra in quest'attività. Inoltre, l'attività operativa principale del Centro comprende la sua seconda missione, ossia la partecipazione alla cooperazione interistituzionale, che si realizza contribuendo a razionalizzare le risorse e ad armonizzare le procedure nell'ambito della traduzione nell'UE.

#### 2. Attività di supporto

In quanto organismo autonomo dell'UE, il Centro deve disporre di funzioni di supporto tecnico e amministrativo per le risorse umane, gli appalti pubblici, la contabilità accurata e attendibile, le infrastrutture e la logistica, assicurando tutto il sostegno necessario alla propria attività principale. Le attività di supporto sono inoltre necessarie per coordinare i progetti interdipartimentali di ampia portata volti a fornire soluzioni operative che assicurino una maggiore efficacia e servizi migliori per i clienti. In linea con la sua seconda priorità strategica, il Centro si adopera per fornire soluzioni infrastrutturali interne per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nonché servizi di supporto e impianti per le telecomunicazioni che siano all'avanguardia e di elevata qualità.

#### 3. Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione

Queste attività hanno lo scopo di promuovere il Centro e il processo traduttivo, principalmente pubblicizzando il Centro presso le parti interessate esterne, vale a dire clienti, comitati interistituzionali e internazionali, università e Stati membri.

#### 4. Attività di gestione e supervisione

Queste attività hanno lo scopo di garantire al Centro un funzionamento e una gestione efficienti, processi validi ed efficaci e un affidabile controllo interno. Il Centro deve garantire la conformità con lo statuto dei funzionari e il regolamento finanziario applicabile agli organismi e alle istituzioni dell'UE, l'affidabilità, la legittimità e la regolarità delle operazioni, l'efficacia delle norme di controllo interno e il rispetto del sistema di gestione totale della qualità (TQM). È responsabile del ciclo di programmazione e pianificazione pluriennale e strategica e deve assicurare la continuità operativa attraverso l'attenta pianificazione, l'esecuzione e il monitoraggio dei vari processi e progetti. Inoltre, deve adottare decisioni informate sull'ottimizzazione dei flussi di lavoro, sulle strutture interne e sui metodi operativi.

Per poter fornire una ragionevole garanzia che le attività siano state eseguite in modo tale da conseguire i risultati attesi, il Centro deve riferire agli organismi di vigilanza e di controllo (ossia il consiglio di amministrazione, l'autorità di bilancio, la Commissione europea e gli organismi di audit) nella maniera più affidabile e trasparente possibile.

## Sezione II. Programma di lavoro pluriennale 2017-2019

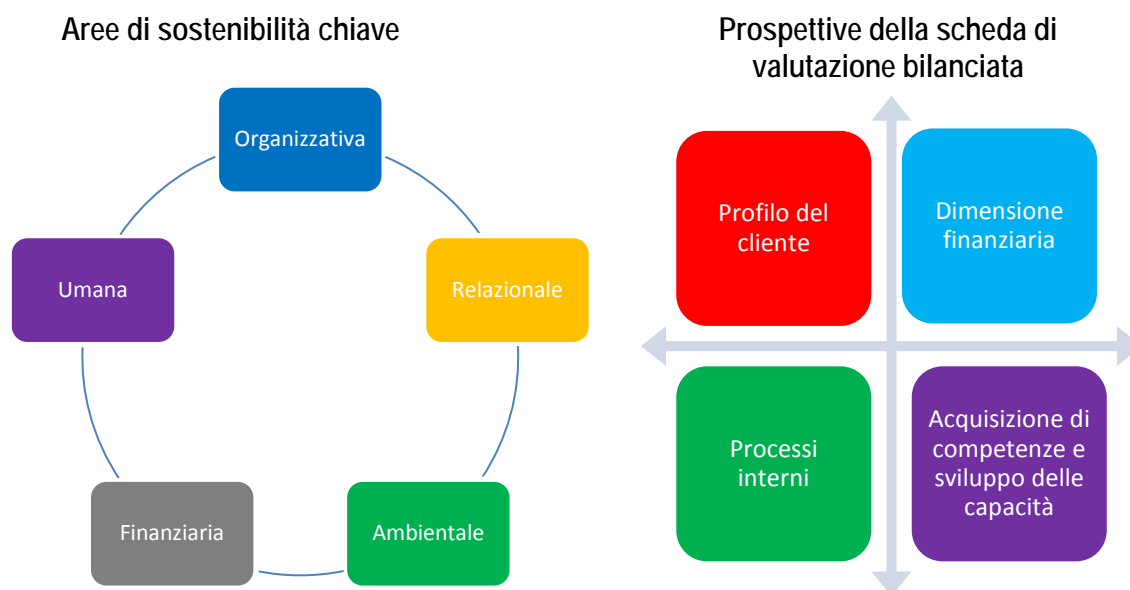
### 1. Obiettivi pluriennali

La strategia 2016-2020 del Centro, adottata dal consiglio di amministrazione il 26 ottobre 2016, definisce i traguardi e gli obiettivi strategici per il 2016-2020.

Traguardi strategici	Obiettivi strategici
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità
	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti
	1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente
	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità
	2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità
3. Contribuire alla cooperazione interistituzionale	3.1 Rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale
	3.2 Contribuire a progetti interistituzionali

I traguardi e gli obiettivi strategici sono attuati mediante una serie di iniziative strategiche che raggruppano progetti e programmi discrezionali di durata limitata realizzati parallelamente alle attività operative giornaliere nel quadro dei programmi di lavoro pluriennali del Centro.

L'efficace sistema di misurazione della prestazione consente al Centro di raggiungere i propri obiettivi strategici ed è alla base del processo decisionale di gestione. Gli indicatori chiave di prestazione strategici e i rispettivi componenti sono stati elaborati considerando cinque aree di sostenibilità (organizzativa, umana, relazionale, finanziaria e ambientale) e utilizzando le prospettive classiche alla base della scheda di valutazione bilanciata (profilo del cliente, dimensione finanziaria, processi interni e acquisizione di competenze e sviluppo delle capacità). L'attuazione della strategia pertanto viene monitorata a livello strategico e operativo utilizzando una serie di indicatori e indici chiave composti, relativi alla prestazione, specificati nella tabella seguente.



Organizzativa		
Indicatori chiave di prestazione strategici e i rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
<b>Qualità del servizio</b>		
Percezione dei clienti rispetto alla qualità del servizio (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Rimostranze dei clienti rispetto alla qualità del servizio	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Disponibilità di sistemi informatici (portale clienti)	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.2 Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti
Tempestività della consegna	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità.	1.1.1 Assicurare la tempestività della consegna e migliorare la qualità dei servizi linguistici
<b>Qualità del prodotto</b>		
Percezione dei clienti rispetto alla qualità del prodotto (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Rimostranze dei clienti rispetto alla qualità del servizio	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Impegno per l'assicurazione della qualità (da parte dei traduttori interni)	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità. 1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti. 2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	1.1.1 Assicurare la tempestività della consegna e migliorare la qualità dei servizi linguistici 1.2.1 Assicurare che il Centro collabori con i suoi clienti dalla creazione alla fornitura di servizi multilingui 2.1.2 Creare un quadro di collaborazione più integrato con i fornitori esterni di servizi linguistici
<b>Eccellenza operativa</b>		
Efficienza di produzione (grado di automazione dei processi relativi alle attività principali)	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità. 1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti. 2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente. 2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	1.1.2 Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro 1.3.1 Modulare i servizi linguistici per assicurare la massima reattività alle esigenze dei clienti 1.3.2 Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate 2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale 2.1.2 Creare un quadro di collaborazione più integrato con i

Organizzativa		
Indicatori chiave di prestazione strategici e i rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
		fornitori esterni di servizi linguistici 2.2.1 Sfruttare il ricorso alle tecnologie dell'informazione 2.2.2 Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti
Ambiente di lavoro	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale
Maturità dei processi	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità. 1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti.	1.1.2 Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro 1.3.2 Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate
Resilienza (continuità operativa)	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.2 Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti
Gestione di progetti (tasso di successo dei progetti completati entro i termini e nel rispetto della dotazione finanziaria previsti)	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità. 3.2 Contribuire a progetti interistituzionali.	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale 2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata 3.2.2 Sviluppare e realizzare il progetto IATE2 e fornire il necessario supporto informatico

Umana		
Indicatore chiave di prestazione e rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
Gestione dei talenti		
Competenze e polivalenza	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale
Impegno per la formazione (acquisizione di competenze)	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale

Umana		
Indicatore chiave di prestazione e rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
<b>Trasparenza</b>		
<b>Contesto favorevole al cambiamento</b>	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale
<b>Contesto favorevole alla trasparenza</b>	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale 2.3.2 Compiere progressi verso un sistema di gestione integrato, basato su un solido quadro di gestione dei rischi e di controllo interno

Relazionale		
Indicatore chiave di prestazione e rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
<b>Reputazione e immagine</b>		
<b>Relazioni con i clienti (indagine)</b>	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
<b>Relazioni interistituzionali (indagine)</b>	3.1 Rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale. 3.2 Contribuire a progetti interistituzionali.	3.1.1 Acquisire, sviluppare e condividere le migliori prassi linguistiche a livello interistituzionale 3.2.1 Sviluppare e realizzare il progetto IATE2 e fornire il necessario supporto informatico

Finanziaria		
Indicatore chiave di prestazione e rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
<b>Valore per i clienti</b>		
<b>Valore per i clienti (indagine)</b>	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti 2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata

Finanziaria		
Indicatore chiave di prestazione e rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
Valore del Centro quale fornitore di servizi condivisi (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Quota di mercato/presenza (percentuale dei clienti che traducono più di 1 000 pagine l'anno)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Sviluppo operativo (tasso di successo di nuovi accordi)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti.	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
<b>Efficienza finanziaria</b>		
Spese, titolo 1: personale	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	2.2.1 Sfruttare tecnologie di traduzione all'avanguardia 2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata
Spese, titolo 2: immobili, materiale e spese varie di funzionamento	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	2.2.1 Sfruttare tecnologie di traduzione all'avanguardia 2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata
Spese, titolo 3: spese operative	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	2.2.1 Sfruttare tecnologie di traduzione all'avanguardia 2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata
Numero dei membri dell'organico	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale
Investimenti informatici in nuovi progetti e iniziative	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.1 Sfruttare tecnologie di traduzione all'avanguardia
Accuratezza delle previsioni di bilancio (entrate)	2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata

Finanziaria		
Indicatore chiave di prestazione e rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
Efficienza della pianificazione di bilancio (spese)	2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata
Risultato dell'esecuzione finanziaria dell'esercizio	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.2 Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti
Volume dei lavori fatturati (documenti e marchi UE)	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.2 Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti

Ambientale		
Indicatore chiave di prestazione e rispettivi componenti	Obiettivo(i)	Iniziativa(e)
<b>Consumi e rifiuti</b>		
Materiali e risorse (carta non utilizzata grazie a una gestione dei flussi di lavoro priva di supporti cartacei)	1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	1.3.2 Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate 2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata
Gestione dei rifiuti (nuovo conferimento del premio SuperDrecksKëscht®)	2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.	2.3.2 Compiere progressi verso un sistema di gestione integrato, basato su un solido quadro di gestione dei rischi e di controllo interno

## 2. Programma di lavoro pluriennale

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità	1.1.1 Assicurare la tempestività della consegna e migliorare la qualità dei servizi linguistici	2016	1.10 Effettuare un'analisi per valutare la potenziale utilità di allineare e importare documenti tradotti da e/o verso lingue non UE nelle memorie di traduzione			
			2016-2018	1.13 Sviluppare modelli personalizzati approvati internamente dal CdT	1.15 Sviluppare modelli personalizzati approvati internamente dal CdT	Sviluppare modelli personalizzati approvati internamente dal CdT	
			2017		4.8 Istituire e sviluppare un gruppo decentrato di coordinatori della qualità		

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2017-2019		4.9 Rivedere la politica della qualità, lo schema dei processi operativi e il manuale della qualità per garantirne l'armonizzazione con la strategia 2016-2020	Stabilire le priorità per migliorare la qualità	Attuare i miglioramenti della qualità
			2017-2019		1.7 Eseguire un'analisi per individuare eventuali lacune nel sistema attualmente in essere al Centro a fronte della norma ISO 17100:2015	Integrazione dei principi della norma ISO 17100:2015 nel processo di traduzione	Integrazione dei principi della norma ISO 17100:2015 nel processo di traduzione
			2019				Ottimizzazione del processo di traduzione dopo l'integrazione dei principi della norma ISO 17100:2015 nel processo di traduzione

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità	1.1.2 Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro	2016-2017, 2019	1.11 Riesaminare processi e procedure per aumentare l'efficienza lungo tutta la catena	1.12 Portare a termine la revisione di procedure e processi critici per aumentare l'efficienza lungo tutta la catena		Rivedere i processi alla luce del progetto ABB, la revisione della strategia e l'attuazione della politica del Centro in materia di gestione dei documenti
			2017		1.11 Definire e attuare le procedure relative alle risorse linguistiche utilizzate per l'elaborazione delle traduzioni		
			2016, 2018-2019	2.1 Miglioramenti costanti nel quadro del progetto eCdT e in linea con i requisiti operativi e le esigenze dei clienti		Sviluppare e attuare flussi di lavoro automatizzati aggiuntivi in eCdT	Sviluppare e attuare flussi di lavoro automatizzati aggiuntivi in eCdT

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2017		1.20 Sviluppare e attuare un modulo per traduttori interni in eCdT		
			2017		1.22 Intraprendere un'analisi sull'ottimizzazione della procedura di assegnazione dei lavori per fornitori esterni di servizi linguistici in base ai nuovi contratti quadro (ossia l'assegnazione di gruppo)		
			2017		1.23 Sviluppare e attuare una procedura di assegnazione ottimale del lavoro per i fornitori esterni di servizi linguistici		

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2016-2019	<p>2.3 Sviluppare e aggiornare la politica del Centro in materia di gestione dei documenti</p> <p>Effettuare analisi per migliorare il sistema attuale di conservazione dei documenti e per sostituire il sistema per la registrazione dei documenti</p>	2.1 Effettuare analisi per migliorare il sistema attuale di gestione dei documenti e per sostituire il sistema per la registrazione dei documenti e definire un piano d'azione	Procedere all'attuazione del piano d'azione	Valutare la politica del Centro in materia di gestione dei documenti
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti	1.2.1 Assicurare che il Centro collabori con i suoi clienti dalla creazione alla fornitura di servizi multilingui	2016-2019	1.14 Avviare l'analisi dei requisiti operativi del quarto pacchetto ferroviario per l'ERA	1.16 Completare l'analisi dei requisiti operativi e avviare lo sviluppo del quarto pacchetto ferroviario per l'ERA	Completare lo sviluppo del quarto pacchetto ferroviario per l'ERA	Avviare la fornitura di servizi linguistici nel quadro del quarto pacchetto ferroviario per l'ERA

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2018			Sviluppare e attuare flussi di lavoro automatizzati aggiuntivi in eCdT per la gestione delle richieste specifiche dell'ERA	
			2017-2018		1.17 Intraprendere un'analisi delle esigenze operative per sostenere il progetto di gestione delle comunicazioni multilingue (MCM) dell'EU IPO	Terminare gli sviluppi per sostenere il progetto di gestione delle comunicazioni multilingue (MCM) dell'EU IPO	
			2018			Sviluppare e attuare flussi di lavoro automatizzati aggiuntivi e funzionalità correlate in eCdT per la gestione dei file bilingue per l'EU IPO	

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2016-2019	3.4 Organizzare il terzo incontro con la rete delle persone di contatto della traduzione istituita dal Centro nel 2014	3.2 Organizzare l'incontro annuale della rete delle persone di contatto della traduzione	Organizzare l'incontro annuale della rete delle persone di contatto della traduzione	Organizzare l'incontro annuale della rete delle persone di contatto della traduzione
			2018-2019			Definire i requisiti per la funzionalità di collaborazione per sostenere lo scambio di informazioni in seno alla rete delle persone di contatto della traduzione	Porre in essere la funzionalità di collaborazione per sostenere lo scambio di informazioni in seno alla rete delle persone di contatto della traduzione
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti	2016-2018	1.9 Rivedere il sistema di soddisfazione del cliente al fine di sviluppare un processo più efficace di impegno verso i clienti	1.10 Integrare il nuovo flusso di feedback dei clienti in eCdT	Ottimizzare il nuovo flusso di feedback dei clienti in eCdT	

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2017-2018		1.21 Creare un flusso di lavoro per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali delle traduzioni, ove possibile	Creare un flusso di lavoro per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali delle traduzioni, ove possibile	
			2016-2019	3.1 Valutare l'immagine del Centro e l'interesse che esso suscita nelle parti interessate: azioni preparatorie intraprese in vista dello sviluppo di un'indagine esterna	3.1 Valutare l'immagine del Centro e l'interesse che esso suscita nelle parti interessate: indagine esterna condotta e risultati analizzati	Attuazione di azioni selezionate derivanti dall'indagine esterna	Valutare l'immagine del Centro e l'interesse che esso suscita nelle parti interessate: indagine esterna condotta e risultati analizzati
			2016-2019	3.3 Organizzare le visite ai/dei clienti	1.14 Organizzare le visite ai/dei clienti	Organizzare le visite ai/dei clienti	Organizzare le visite ai/dei clienti

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti	1.3.1 Modulare i servizi linguistici per assicurare la massima reattività alle esigenze dei clienti	2016	1.4 Tradurre decisioni della risoluzione delle controversie online per la DG JUST secondo i criteri di qualità concordati			
			2016	1.5 Sottotitolare video			
			2016-2019	1.15 Sviluppare un prototipo per un servizio di localizzazione di siti web in base alle esigenze dei clienti	1.19 Attivare un servizio di traduzione di siti web sulla base della piattaforma Drupal	Estendere il servizio di traduzione di siti web alla piattaforma Liferay	Estendere il servizio di traduzione di siti web alla piattaforma SharePoint
			2017-2018		1.18 Effettuare un'analisi del potenziale sviluppo del servizio di conversione da parlato a testo	In funzione dei risultati dell'analisi, sviluppare un servizio di conversione da parlato a testo per un numero limitato di lingue	

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2018-2019			Offrire servizi modulari basati sulle esigenze individuate dei clienti	Offrire servizi modulari basati sulle esigenze individuate dei clienti
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti	1.3.2 Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate	2017-2018		1.25 Effettuare un'analisi per definire ulteriormente alcuni motori, al fine di realizzarne la potenziale integrazione in eCdT/SDL Trados Studio	Effettuare un'analisi per definire ulteriormente alcuni motori, al fine di realizzarne la potenziale integrazione in eCdT/SDL Trados Studio	
			2016-2018	2.2 Effettuare l'analisi dei motori di traduzione automatica MT@EC come parte del flusso di lavoro di pretrattamento linguistico	1.28 Ultimare l'analisi dei motori di traduzione automatica come parte del flusso di lavoro di pretrattamento linguistico	In funzione dei risultati dell'analisi, integrare i motori di traduzione automatica nel flusso di lavoro di pretrattamento linguistico	

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2018			Sviluppare e attuare un nuovo modulo collegato a eCdT per la gestione degli strumenti di pretrattamento della tecnologia in ambito linguistico	
			2017		1.29 Redigere con la Commissione europea un accordo sul livello di servizio per MT@EC		
			2017-2019		1.24 Avviare un'analisi sulla potenziale integrazione di uno strumento di traduzione online in eCdT	Completare l'analisi sulla potenziale integrazione di uno strumento di traduzione online in eCdT	In funzione dei risultati dell'analisi, integrare uno strumento di traduzione online in eCdT
			2019				Intraprendere un'analisi sull'integrazione di Euramis in eCdT

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente	2.1.1 Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale	2016-2019	2.5 Ottimizzare lo strumento per la gestione della valutazione del personale	2.2 Ottimizzare ulteriormente lo strumento per la gestione della valutazione del personale	Intraprendere uno studio di fattibilità in materia di assunzioni elettroniche in una nuova piattaforma e sviluppare un nuovo strumento di assunzioni elettroniche	Varare un nuovo strumento di assunzioni elettroniche
			2017		2.3 Rivedere e definire le modalità per gli scambi di personale a livello interistituzionale e una politica di redistribuzione interna dei posti per il Centro		
			2017		2.4 Potenziare il programma di inserimento		
			2017-2019		4.12 Sviluppare le capacità del personale chiave (vale a dire la gestione della qualità e dei progetti)	Sviluppare le capacità del personale chiave (vale a dire la gestione della qualità e dei progetti)	Sviluppare le capacità del personale chiave (vale a dire la gestione della qualità e dei progetti)

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2016-2019	4.7 Sviluppare le competenze dei membri del personale per aumentare l'adattabilità	4.11 Riprogettare il piano di formazione annuale	Migliorare la capacità del Centro di individuare e sviluppare fra i membri del personale capacità di gestione e di leadership	Revise the back-up plans to strengthen adaptability through the organisation
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente	2.1.2 Creare un quadro di collaborazione più integrato con i fornitori esterni di servizi linguistici	2016-2019	1.12 Organizzare seminari periodici per i fornitori esterni di servizi linguistici	1.13 Organizzare seminari periodici per i fornitori esterni di servizi linguistici	Organizzare seminari periodici per i fornitori esterni di servizi linguistici	Organizzare seminari periodici per i fornitori esterni di servizi linguistici
			2017		1.29 Consentire ai fornitori esterni di servizi linguistici l'accesso in lettura alle risorse e agli strumenti linguistici (per esempio alle memorie di traduzione tramite il WorldServer SDL o alle raccolte tramite MultiTrans)		

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2017-2018		2.6 Svolgere uno studio di fattibilità per valutare la possibilità di utilizzare strumenti didattici (ausili visivi) quale base di conoscenze per gli autodidatti interni ed esterni	A seconda dei risultati dello studio di fattibilità, fare uso di guide (video online, ecc.) come base di conoscenze per traduttori interni ed esterni	
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità	2.2.1 Sfruttare il ricorso alle tecnologie dell'informazione	2018-2019			Sviluppare un flusso di lavoro amministrativo senza carta per il rinnovo dei contratti dei membri del personale	Snellire e ottimizzare il processo amministrativo per il rinnovo dei contratti mediante la creazione di flussi di lavoro senza carta condivisi

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2016-2018	2.4 Applicare uno strumento di appalti online sulla base della soluzione elaborata dalla Commissione	2.9 Portare a termine la descrizione delle esigenze operative per i moduli aggiuntivi degli appalti elettronici e iniziare il loro sviluppo	Mettere in atto uno strumento di appalti online senza carta	
			2016-2017	4.3 Definire il flusso di lavoro senza supporti cartacei per le operazioni finanziarie	2.7 Portare a termine la definizione di flusso di lavoro senza supporti cartacei per le operazioni finanziarie		
			2017		2.8 Porre in essere un flusso di lavoro senza supporti cartacei per le operazioni finanziarie		

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2017		2.11 Effettuare uno studio di fattibilità relativo alla fornitura di una piattaforma IT per garantire l'accesso tramite dispositivi mobili ai sistemi del Centro		
			2017-2018		2.12 A seconda dei risultati dello studio di fattibilità, iniziare a sviluppare una piattaforma informatica al fine di consentire l'accesso tramite dispositivi mobili ai sistemi del Centro (in qualsiasi momento, ovunque)	Completare lo sviluppo della piattaforma informatica al fine di consentire l'accesso tramite dispositivi mobili ai sistemi del Centro (in qualsiasi momento, ovunque)	
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di	2.2.2 Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per	2016-2019	3.5 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di un accordo di cooperazione	3.3 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di un accordo di cooperazione	Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di un accordo di cooperazione	Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di un accordo di cooperazione

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
	migliorarne la sostenibilità	adeguarsi alle esigenze dei clienti	2017-2019		3.4 Commercializzazioni e di nuovi servizi (per esempio campagne di lancio per la localizzazione via web, ecc.)	Commercializzazione di nuovi servizi	Commercializzazione di nuovi servizi
2016, 2019			3.10 Creare la prima pubblicazione digitale			Promuovere il CdT come punto di riferimento nel settore delle traduzioni (video didattici sul sito web, Youtube, ecc.)	
2017				2.10 Avviare un progetto pilota per valutare la fattibilità dell'esternalizzazione e delle attività di pre-trattamento per documenti complessi			

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità	2.3.1 Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata	2016, 2018-2019	4.1 Attuare un approccio "di prassi chiare" per il bilancio per attività (ABB) e la gestione per attività (ABM) sulla base delle raccomandazioni della rete per lo sviluppo delle attività delle Agenzie dell'UE.		Attuare un approccio "di prassi chiare" per il calcolo dei costi per attività	Sviluppare un approccio più approfondito per il bilancio per attività (ABB) e la gestione per attività (ABM) per il bilancio del 2020 e oltre
			2017-2019		4.4 Valutare i risultati dell'approccio per il bilancio per attività (ABB) e la gestione per attività (ABM)	Valutare i risultati dell'approccio per il bilancio per attività (ABB) e la gestione per attività (ABM)	Valutare i risultati per il calcolo dei costi per attività
			2016-2017, 2019	4.2 Potenziare la funzione di controllo (aspetti finanziari)	4.1 Potenziare la funzione di controllo (aspetti finanziari)		Analizzare il costo dei controlli

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2016, 2018	4.4 Riconfigurare la "Strategia 2016-2018: la via da seguire" per coprire un periodo quinquennale dal 2016 al 2020		Avviare una revisione intermedia della strategia 2016-2020	
			2017-2018		4.2 Applicare la nuova struttura dei prezzi	Valutazione ex post della struttura dei prezzi applicata nel 2017	
			2017		4.3 Contribuire alle valutazioni interagenzia dei servizi condivisi per ottimizzare i costi fra le agenzie		
			2019				Analizzare gli effetti del potenziale passaggio da parte della Commissione europea a un nuovo sistema contabile

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2019				Analizzare gli aspetti legali della firma elettronica
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità	2.3.2 Realizzazione di progressi verso un sistema di gestione integrato, basato su un solido quadro di gestione dei rischi e di controllo interno	2016-2017	3.11 Intraprendere lavori preparatori al fine di sviluppare un nuovo sito web del CdT (compreso il sito web del consiglio di amministrazione)	3.5 Sviluppare il nuovo sito web del CdT (compreso il sito web del consiglio di amministrazione)		
			2017		4.5 Porre in essere il sistema di gestione della continuità operativa (BCMS)		

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2018-2019			Intraprendere uno studio di fattibilità (compresa l'analisi comparativa) del software di gestione dei processi operativi (BPM) con l'integrazione dei rischi e dei controlli attuato in altre agenzie	Definire i requisiti e sviluppare un nuovo sistema per la gestione dei processi operativi (BPM) con integrazione dei rischi e dei controlli
			2017-2018		4.6 Attuare il piano d'azione antifrode	Attuare il piano d'azione antifrode	
			2017-2019		2.13 Condurre uno studio di fattibilità per la certificazione EMAS congiuntamente ad altre agenzie	Definire la strategia ambientale del Centro (EMAS, ISO, ecc.)	Sviluppare un sistema documentale per la gestione ambientale. Attuare un sistema per ottenere la certificazione EMAS

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
			2017-2018		2.14 Aggiornare il dizionario dei dati del Centro e la titolarità dei dati e verificare l'integrità del sistema di comunicazione per la prima parte del modello di dati	Aggiornare il dizionario dei dati del Centro e la titolarità dei dati e verificare l'integrità del sistema di comunicazione per la seconda parte del modello di dati	
3. Contribuire alla cooperazione interistituzionale	3.1 Rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale	3.1.1 Acquisire, sviluppare e condividere le migliori prassi linguistiche a livello interistituzionale	2016-2019	3.8 Aumentare i partenariati ad hoc con le istituzioni	1.33 Aumentare i partenariati ad hoc con le istituzioni	Aumentare i partenariati ad hoc con le istituzioni	Aumentare i partenariati ad hoc con le istituzioni
			2016-2019	3.9 Organizzare un evento di formazione congiunto (JTV)	1.34 Organizzare un evento di formazione congiunto (JTV)	Organizzare un evento di formazione congiunto (JTV)	Organizzare un evento di formazione congiunto (JTV)
			2016-2019	3.7 Partecipare attivamente ai progetti congiunti interagenzia	1.32 Partecipare attivamente ai progetti congiunti interagenzia	Partecipare attivamente ai progetti congiunti interagenzia	Partecipare attivamente ai progetti congiunti interagenzia

Piano strategico 2016-2020			Attuazione delle iniziative strategiche mediante azioni specifiche previste dai programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	Tempistica	2016	2017	2018	2019
3. Contribuire alla cooperazione interistituzionale	3.2 Contribuire a progetti interistituzionali	3.2.1 Sviluppare e realizzare il progetto IATE2 e fornire il necessario supporto informatico	2016-2018	3.6 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati interistituzionale IATE	1.30 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati interistituzionale IATE	Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati interistituzionale IATE	
			2017-2019		1.31 Sviluppare la banca dati IATE2	Sviluppare la banca dati IATE2	Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati interistituzionale IATE2

### 3. Risorse umane e finanziarie: prospettive per il 2017-2019

#### 3.1 Panoramica della situazione passata e attuale

Alla fine del 2015 i dipendenti del Centro erano 195, di cui 54 funzionari e 141 agenti temporanei. In seguito a una decisione dell'autorità di bilancio, la tabella dell'organico per il 2015 è stata ridotta da 203 a 200 posti. Tenendo conto di questa riduzione, la percentuale di posti vacanti per i funzionari e gli agenti temporanei per il 2015 si è collocata al 2,53 %, mentre il ricambio del personale nello stesso anno è stato del 2,59 %. Un funzionario e un agente temporaneo sono andati in pensione; inoltre, ai sensi dell'articolo 42 *quater* dello Statuto dei funzionari dell'Unione europea, un funzionario è stato dispensato dall'impiego nell'interesse del servizio. È opportuno sottolineare che la selezione e l'assunzione del personale sono state rallentate a causa dell'incertezza relativa alla tabella dell'organico e ai posti da tagliare. Tuttavia tutti i posti attualmente vacanti sono importanti per il corretto funzionamento del Centro e, come si illustra di seguito, verranno coperti quanto prima.

Nel 2015 il Centro ha organizzato tre concorsi interni (due per linguisti e uno per il capo della sezione Affari giuridici), e ha nominato due funzionari. Il Centro ha organizzato tre procedure di selezione esterna per agenti temporanei (traduttore portoghese, assistenti nelle sezioni Affari giuridici e Pianificazione strategica e di bilancio) e ha assunto otto agenti temporanei, ricorrendo agli elenchi di riserva ancora validi. Il Centro ha altresì organizzato 11 procedure di selezione per agenti contrattuali (per contratti a lungo e breve termine) e ha assunto tre agenti contrattuali con contratti a lungo termine. Inoltre nel 2015 sono state pubblicate nove offerte di lavoro interne e un'offerta di lavoro interistituzionale. Complessivamente, sono state ricevute più di 1 600 candidature per le diverse procedure. Maggiori informazioni sulla politica delle assunzioni sono presentate nell'allegato IV.

La nuova direttrice è entrata in carica all'inizio di gennaio del 2016. Rimane scoperto un posto nel dipartimento Amministrazione, a causa dell'invalidità temporanea di un membro del personale che potrebbe far ritorno nel corso del 2016. Nel primo semestre del 2016 sono stati coperti un posto nel dipartimento Supporto alla traduzione (amministratore assistente del capo del dipartimento Supporto alla traduzione) e un posto nel dipartimento Amministrazione (assistente nel gruppo Logistica e sicurezza). Per l'ultimo posto vacante, quello di capo della sezione Pianificazione strategica e di bilancio, è in corso una procedura di selezione esterna.

Il Centro ha anche riveduto la propria politica di assunzioni preparando un piano di azione che identifica i settori destinati alla riduzione (risorse umane, circuiti finanziari, TI e infrastrutture), nonché una possibile riduzione dei costi derivante dall'ottimizzazione dei metodi di lavoro e dall'esternalizzazione. La maggior parte di queste misure volte all'efficienza in termini di costi è stata attuata nel 2012 e nel 2013. Più specificamente, dei 225 membri del personale previsti dalla tabella dell'organico per il 2011, nel 2012 ne rimanevano soltanto 215. Questa riduzione ha portato alla tabella dell'organico per il 2013 che prevedeva solo 206 posti. Conformemente alla decisione dell'autorità di bilancio, nel 2014 sono stati tagliati altri tre posti, e pertanto l'organico è stato ridotto a 203. Nel 2015 il Centro ha dovuto tagliare altri tre posti in seguito alla decisione dell'autorità di bilancio e ridurre la tabella dell'organico per il 2015 a 200 posti; si è venuta quindi a creare una situazione complessa, visto il ridotto ricambio del personale (3,13 % nel 2014 e 2,59 % nel 2015) e lo scarso numero di pensionamenti (0 nel 2014 e 2 nel 2015). La riduzione dei posti previsti dalla tabella dell'organico è proseguita anche nel 2016 con una riduzione di 3 posti e continuerà nel 2017 con un'ulteriore riduzione di 2 posti, portando il numero complessivo dei membri del personale a 195. Infine, qualora l'autorità di bilancio decidesse di ridurre i posti assegnati al Centro per il 2018, il Centro darà naturalmente seguito a tale decisione.

Il Centro ha sempre ottimizzato i propri metodi di lavoro attuando misure volte all'efficienza in termini di costi attraverso un nuovo modello operativo, la riorganizzazione della propria struttura, la riduzione del

numero dei posti e la revisione del tipo di posti necessari e del numero degli assunti. Tenendo conto di tutto ciò, il Centro ha raggiunto il suo limite e altri tagli metterebbero a rischio la sua attività. Nel 2015 la spesa del Centro ha raggiunto i 43,7 milioni di EUR. Nei tre anni precedenti, la spesa del Centro aveva registrato una variazione del 2,3 %, passando da 43,6 milioni di EUR a 44,6 milioni di EUR. Tale variazione si spiega principalmente col fatto che il Centro si è trasferito nel 2013 e ha aumentato lo spazio in affitto nel 2015; inoltre la spesa di cui al titolo 3 fluttua a seconda delle richieste dei clienti del Centro, della necessità di esternalizzazione e, ovviamente, del costo dell'esternalizzazione. Gli sviluppi economici registrati nell'UE negli ultimi anni hanno favorito una sostenuta concorrenza per le offerte di gara nell'ambito delle procedure di appalto del Centro. Poiché nel 2015 i prezzi pagati dal Centro per le traduzioni esterne hanno registrato variazioni al rialzo e al ribasso, tali fluttuazioni rendono più difficile prevedere i costi futuri delle traduzioni. In ultima analisi, i prezzi medi sono stati inferiori a quelli previsti e, insieme ai volumi inferiori a quelli inizialmente stimati, ciò ha reso la spesa per i servizi di traduzione esterna considerevolmente minore a quanto previsto. La spesa per il personale, d'altro canto, si è mantenuta sostanzialmente stabile nel 2013, 2014 e 2015, con un incremento di appena lo 0,5 %. Tale aumento è dipeso dall'adeguamento annuale del 2,4 % che è entrato in vigore nel luglio 2015 e alle maggiori spese per il regime delle pensioni comunitario, controbilanciate in parte dalle minori spese per il personale dell'agenzia e gli agenti contrattuali. L'allegato II contiene ulteriori dettagli sulla spesa del Centro per il 2015.

### 3.2. Programmazione delle risorse per gli anni 2017-2019

#### 3.2.1 Risorse finanziarie (dati dettagliati nelle tabelle dell'allegato II)

#### Giustificazione delle esigenze

##### Entrate

Si prevede che nel 2017 le entrate di bilancio complessive del Centro raggiungano i 48,5 milioni di EUR. Per il 2018 e il 2019 le stime indicano rispettivamente 48,5 milioni di EUR e 46,0 milioni di EUR. Il Centro non riceve alcun contributo dal bilancio dell'UE. Al contrario la principale fonte di entrate del Centro proviene dai suoi clienti, sotto forma di pagamenti per i servizi prestati dal Centro stesso. Il Centro ottiene entrate supplementari grazie alla gestione di progetti interistituzionali; riceve inoltre un contributo finanziario dal governo del Lussemburgo per le spese di affitto del Centro e gode anche di entrate di altro tipo. Il Centro ospita un centro dati per l'ERA e, dal 1° gennaio 2016, subaffitta alla Commissione parte dei propri locali per uffici. Le entrate derivanti da tali iniziative sono registrate nel capitolo 4 come altre entrate. Il Centro ha anche la possibilità di effettuare trasferimenti di entrate dalle proprie riserve e dall'eccedenza riportata dall'esercizio precedente. Le entrate di cui ai titoli 1-4, ossia esclusi gli importi delle riserve e l'eccedenza dell'esercizio precedente, raggiungeranno prevedibilmente 44,3 milioni di EUR nel 2017, 42,6 milioni di EUR nel 2018 e 42,4 milioni di EUR nel 2019. Si tratta di una brusca diminuzione rispetto alle precedenti stime delle entrate per gli stessi anni. Sono anche inferiori rispetto alle entrate previste per il 2016, che dovrebbero raggiungere i 45,2 milioni di EUR.

Le previsioni delle entrate del Centro si basano sulle previsioni rivedute fornite dai clienti per gli anni 2017-2019. Si deve pertanto evidenziare che le entrate stimate per tutti e tre gli anni sono soggette a variazione, sulla base delle necessità effettive dei clienti e delle loro disponibilità di bilancio. A partire dal 2017, le entrate derivanti da tutti i clienti del Centro saranno registrate nel titolo 1, "Versamenti degli organismi e organi". Fino al 2016, le entrate generate dalle istituzioni sono state riportate nel titolo 3 "Cooperazione interistituzionale". A partire dal 2017, il titolo 3 comprenderà soltanto la cooperazione interistituzionale, ossia la gestione di progetti interistituzionali. In base alle stime dei clienti, le entrate previste per il 2017 nel titolo 1 saranno di 42,8 milioni di EUR, con una diminuzione rispetto ai 43,5 milioni di EUR indicati nel bilancio rettificativo per il 2016 (titolo 1 e titolo 3, escluse le voci 3001 e 3002). Tale cifra è inferiore anche alla previsione di 43,5 milioni di EUR indicata nel progetto preliminare di bilancio per il 2017.

In questa stima riveduta per il periodo 2017-2019 il Centro ha fatto ricorso alla possibilità di operare storni al versante delle entrate le risorse derivanti da due riserve create negli esercizi precedenti. Per il 2017 a bilancio figurano entrate per 593 000 EUR sotto forma di storno dalla "Riserva per investimenti eccezionali". Tale importo corrisponde alla previsione di spesa per il programma eCdT relativa al 2017, iscritta al capitolo 32 delle spese. Inoltre il Centro ha operato storni al versante delle entrate la "Riserva per la stabilità delle tariffe" istituita nel 2011, ossia 3,7 milioni di EUR nel 2017, 5,9 milioni di EUR nel 2018 e 3,6 milioni di EUR nel 2019, per un totale di 13,1 milioni di EUR. Questi storni consentiranno il pareggio del bilancio nel 2017 e nel 2018. Tuttavia, sulla base delle stime dei clienti per il 2017-2019, si prevede che la riserva complessiva per la stabilità delle tariffe possa essere utilizzata prima della fine del 2019.

## Spese

La spesa prevista del Centro per gli anni 2017-2019 è la seguente: 48,5 milioni di EUR nel 2017, 48,5 milioni di EUR nel 2018 e 49,0 milioni di EUR nel 2019. Per il 2017 le previsioni di spesa del Centro per i titoli 1-3 sono aumentate dell'1,0 % rispetto al bilancio per il 2016. Le principali ragioni di questo livello di bilancio (48,5 milioni di EUR) sono le seguenti: 1) le previsioni dei clienti per i servizi linguistici del Centro; 2) il livello di personale necessario per garantire la fornitura di servizi di elevata qualità ai clienti, compresa l'effettuazione di nuovi compiti come pianificato, e 3) l'impatto delle iniziative strategiche, in particolare l'iniziativa 12 "Sfruttare le tecnologie di traduzione all'avanguardia".

Rispetto all'esecuzione per il 2015, la spesa per il 2017 presenta un incremento dell'11 %, dovuto all'affitto di altri locali per uffici e all'assunzione di agenti contrattuali per l'attività di traduzione relativa alla DG JUST.

### *Titolo 1*

Per il titolo 1 «Personale» il bilancio nel 2017 raggiunge 25,4 milioni di EUR, più elevato del 2,0 % rispetto al 2016, il che corrisponde a un incremento di 0,5 milioni di EUR. Il bilancio del Centro tiene conto dei potenziali adeguamenti salariali annuali, stimati all'1,8 % all'anno, oltre agli avanzamenti di scatto biennali e alle promozioni. Il bilancio si basa su una tabella dell'organico di 195 posti, tenendo conto di fattori quali il ricambio del personale e le modalità di lavoro. Le stime per il 2018 e il 2019 seguono le stesse ipotesi e le medesime tabelle dell'organico per tali anni, e si collocano rispettivamente a 25,9 milioni di EUR e 26,4 milioni di EUR. È possibile che la spesa risulti inferiore, soprattutto in funzione del numero dei membri del personale che andrà in pensione, del livello delle indennità, e del luogo di assunzione dei nuovi membri del personale.

### *Titolo 2*

Per il titolo 2 «Immobili, materiale e spese varie di funzionamento il bilancio» è pari a 7,1 milioni di EUR nel 2017. Esso è incrementato del 2,4 % rispetto al bilancio per il 2016 e del 9,9 % rispetto all'esecuzione per il 2015. Il motivo principale di questo incremento rispetto al 2015 sta nel fatto che dal dicembre 2015 il Centro affitta ulteriori locali per uffici, con l'ovvia conseguenza di un incremento delle spese per immobili. Il livello effettivo delle spese per immobili rimane ancora sconosciuto, nonostante le numerose iniziative intraprese dal Centro per risolvere tale questione. Il Centro prevede che le spese saranno superiori rispetto al 2013 quando è stato firmato il contratto. Il Centro riceve una sovvenzione dal governo lussemburghese a sostegno degli oneri locativi. Tale sovvenzione è iscritta come entrata e non incide sulle spese di cui al titolo 2. Appare opportuno evidenziare che la spesa di cui al titolo 2 include le spese per ospitare un centro dati per l'ERA e i locali per uffici subaffittati alla Commissione. Conformemente al principio dell'universalità, le entrate generate dall'ERA e dalla Commissione sono riportate come tali e non come compensazione delle spese.

Per il 2018 e il 2019 il Centro prevede che le spese di cui al titolo 2 ammonteranno a 7,7 milioni di EUR all'anno, tenendo conto del fatto che la fase di sviluppo del programma eCdT si concluderà nel 2017, e che le spese per il 2018 e il 2019 sono state incluse nel titolo 2 tra le altre spese TI.

### *Titolo 3*

Il bilancio per il titolo 3 «Spese operative» copre l'esternalizzazione dei servizi di traduzione, i servizi tecnici relativi a servizi linguistici, la cooperazione interistituzionale e il programma eCdT. Nel 2017 raggiungerà 16,0 milioni di EUR con una diminuzione dell'1,2 % rispetto al bilancio del 2016, e un incremento dell'11,7 % rispetto all'esecuzione per il 2015.

Il bilancio per i servizi di traduzione esterna rappresenta la parte principale del bilancio di questo titolo (il 90 % nel 2017). Mentre nelle precedenti gare d'appalto il prezzo di questi servizi è tendenzialmente diminuito, il costo effettivo di tali servizi dipenderà da vari fattori, quali: variazioni nella classifica dei fornitori ai sensi dei contratti quadro in vigore; il prezzo offerto nei contratti quadro futuri, che dipende anche dallo sviluppo economico nei paesi dell'UE; la possibilità di automatizzare parte del processo di traduzione. Il bilancio per il 2017 è pari a 14,4 milioni di EUR; per il 2018 e per il 2019 si stima che la spesa possa raggiungere rispettivamente 14,0 e 14,1 milioni di EUR. Tali importi sono in linea con i volumi previsti nonché con la previsione, da parte del Centro, che gli investimenti in tecnologie della traduzione, come la traduzione automatica, abbiano un effetto positivo sulla spesa per i servizi di traduzione esterna. Chiaramente la spesa effettiva dipenderà essenzialmente dalla domanda da parte dei clienti del Centro.

Per il 2017 la previsione relativa alla cooperazione interistituzionale è di 1,0 milioni di EUR, con un aumento del 13,8 % rispetto al 2016 derivante dalla spesa per un nuovo strumento IATE (IATE 2). Le previsioni di spesa per il 2018 e il 2019 si collocano sugli 0,8 milioni di EUR all'anno. In larga misura tali importi sono controbilanciati dalle entrate che il Centro riceve per i servizi da esso prestati nel contesto della cooperazione interistituzionale. Nel 2017 lo sviluppo del programma eCdT dovrebbe comportare una spesa di 0,6 milioni di EUR. Tale spesa corrisponde appieno all'importo trasferito al versante delle entrate dalla "Riserva per investimenti eccezionali". Nel 2018 e nel 2019 qualsiasi spesa relativa al programma eCdT sarà registrata nel titolo 2 e finanziata dal bilancio generale del Centro.

### **Esecuzione del bilancio**

Nel 2015 il totale dell'esecuzione del bilancio è stato di 4,6 milioni di EUR. Nel 2015 il Centro ha riscosso entrate per 42,0 milioni di EUR, mentre i pagamenti effettuati, insieme agli stanziamenti riportati e agli annullamenti degli stanziamenti precedentemente riportati, hanno raggiunto 43,5 milioni di EUR: in altre parole le attività del Centro nel 2015 hanno prodotto un deficit di 1,5 milioni di EUR. È stato annullato in totale l'11,8 % degli stanziamenti di bilancio (5,9 milioni di EUR). L'allegato II contiene ulteriori dettagli sull'esecuzione del bilancio del Centro per il 2015.

#### *3.2.2 Risorse umane*

### **Nuove funzioni**

Il 29 luglio 2015 il Centro ha firmato con la DG JUST della Commissione un accordo per la fornitura di servizi di traduzione nel quadro del regolamento relativo alla risoluzione delle controversie online (ODR) dei consumatori e della direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Il varo ufficiale della piattaforma ODR ha avuto luogo nel febbraio 2016.

Inizialmente era stato stimato che, in media, sarebbero state tradotte 50 000 pagine ogni anno. Nel luglio 2016 però la DG JUST ha riveduto tali stime portandole a 5 200 pagine per il 2017 e 13 000 pagine all'anno per il 2018 e il 2019. Nel settembre 2015 il Centro ha lanciato una gara d'appalto specifica (CONSUM15) che è stata completata nel febbraio 2016. Inoltre è stato deciso di assumere 11 agenti

contrattuali per svolgere questo compito. Finora ne sono stati assunti 10. Qualora il progetto ODR si rivelasse un servizio a lungo termine, si dovrà prendere in considerazione l'assunzione di agenti temporanei, anziché agenti contrattuali, per garantire continuità nel tempo.

In seguito all'adozione del quarto pacchetto ferroviario che amplia il mandato dell'Agenzia ferroviaria europea (ERA), si prevedono nuove esigenze di traduzione per la concessione del certificato di sicurezza unico (SSC) e le autorizzazioni dei veicoli in tutta l'UE. Si prevede che tali documenti siano complessi, tecnici e non standardizzati. Gli accordi di collaborazione tra l'ERA e il Centro saranno presumibilmente firmati entro la fine del 2017 per entrare in vigore nel 2018. Nel 2019 il Centro comincerà a fornire i servizi linguistici richiesti in tale quadro. Questo nuovo progetto necessiterà di risorse supplementari in termini di personale. Le informazioni preliminari ricevute dall'ERA sembrano indicare che molti dei corpi documenti tecnici dovranno essere tradotti in inglese. Pertanto si prevede di potenziare in futuro il gruppo di traduttori inglesi per far fronte al maggior volume di traduzioni in quella lingua.

In seguito all'introduzione della sottotitolazione nel 2015, si prevede che nel 2017 il portafoglio del Centro si arricchirà di un nuovo servizio di localizzazione via web. Inizialmente il servizio verrà presumibilmente offerto ai clienti che usano Drupal per i sistemi di gestione dei contenuti (CMS) del proprio sito web; in questo modo il Centro caricherà direttamente le traduzioni sul CMS del cliente.

#### Incremento delle funzioni attuali

Sebbene il regolamento istitutivo del Centro non sia stato modificato, dal 2009 sono stati creati molti nuovi organismi e agenzie dell'UE. Per il Centro ciò ha comportato un incremento di quasi il 50 % del proprio portafoglio clienti: dai 41 clienti anteriori al 1° gennaio 2009, si è passati ai 61 clienti del gennaio 2016 (cfr. l'elenco dei clienti nell'allegato XI). L'aggiunta di questi 20 nuovi clienti, molti dei quali sono obbligati giuridicamente ad avvalersi dei servizi linguistici del Centro, ha determinato un aumento dei volumi di traduzione. La diversificazione della base di clienti, e in particolare l'elevato livello tecnico dei settori di attività dei nuovi clienti, hanno costretto il Centro a indire una serie di nuove gare d'appalto specializzate (per esempio in campo finanziario): ciò richiede un impiego significativo di risorse umane interne.

Il 24 settembre 2015 la Corte di giustizia dell'Unione europea ha emesso una sentenza nelle cause T-124/13 *Italia/Commissione* e T-191/13 *Spagna/Commissione* che annullava tre bandi di concorso del 2012 e del 2013. Il Centro e tutte le istituzioni e le agenzie dovranno modificare i relativi accordi per tener conto della sentenza. È possibile che tali accordi comprendano un maggior numero di avvisi plurilingui di posti vacanti. In tal caso è chiaro che il Centro dovrà far fronte a un carico di lavoro maggiore in termini di traduzioni, standardizzazione ed elaborazione di modelli.

In base all'accordo firmato con l'UAMI (Ufficio per l'Armonizzazione nel Mercato Interno)<sup>1</sup> alla fine del 2015, nel 2016 il Centro ha accresciuto la percentuale di traduzioni interne di marchi dell'Unione europea dal 7 % al 10 %. Data la natura di questo compito (scadenze strettissime che impediscono l'esternalizzazione) sarà essenziale disporre di risorse interne per svolgerlo, soprattutto se tale percentuale dovesse aumentare ancora. Il Centro ha registrato anche un aumento dei termini per nuovi prodotti e servizi presentati tramite la consolle per la gestione della terminologia dell'Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale (EUIPO). Anche questi termini devono essere tradotti in tempi stretti dai traduttori interni del Centro poiché l'esternalizzazione è impossibile. A partire dalla metà del 2016 la consolle per la gestione della terminologia per disegni e modelli dell'EUIPO si è arricchita di un nuovo servizio correlato, destinato anch'esso ad aumentare il numero di indicazioni di prodotto, nell'ambito di disegni e modelli, che dovranno essere tradotte dai traduttori interni.

---

<sup>1</sup> Il 23 marzo 2016 l'agenzia ha assunto la denominazione di Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale.

Il Centro naturalmente continuerà a trattare qualsiasi futura esigenza segnalata dai clienti (per esempio sviluppando nuovi servizi).

Dal punto di vista tecnico, l'uso frequente di strumenti TI (per esempio SDL Trados Studio 2014, MultiTrans, SDL WorldServer, ecc.) renderà necessario provvedere periodicamente alla manutenzione, all'aggiornamento e al potenziamento di tutte le risorse linguistiche. Infatti una buona manutenzione di un ampio corredo di risorse linguistiche è essenziale per mantenere la competitività dei costi di traduzione senza rinunciare alla qualità, e per ottimizzare il rapporto costi-benefici.

### **Graduale eliminazione della deroga per la lingua irlandese e potenziali allargamenti dell'UE**

In seguito alla proposta del governo irlandese, tesa a realizzare un regime completo per la lingua irlandese a partire dal 1° gennaio 2022, le istituzioni dell'UE dovranno fornire servizi linguistici per l'irlandese allo stesso livello delle altre lingue ufficiali dell'UE. A tal fine la deroga vigente per la lingua irlandese verrà gradualmente eliminata tra il 2017 e il 2022.

È possibile che l'irlandese divenga così la prima lingua completamente ufficiale e operativa nell'Unione europea, per la quale non sia ancora stato tradotto l'intero *acquis*. Il Centro, come tutti i servizi linguistici dell'Unione europea, dovrà far fronte alle conseguenze di tale situazione. Per esempio, sarà necessario sviluppare risorse linguistiche per l'irlandese (terminologia, raccolte in irlandese da utilizzare per la traduzione automatica e/o memorie di traduzione) e metterle a disposizione del personale e dei traduttori freelance di lingua irlandese.

Il Centro dovrà pertanto richiedere quattro posti di agenti temporanei (tre traduttori e un esperto in tecnologia linguistica/terminologo). Nel caso di altri allargamenti dell'Unione europea, con l'introduzione di nuove lingue, si richiederanno altri posti da inserire nella tabella dell'organico.

### **Miglioramento dell'efficienza**

Nei prossimi anni il Centro continuerà a sviluppare e attuare nuovi metodi di lavoro per migliorare la propria efficienza.

Il programma eCdT, avviato alcuni anni fa, prevede un nuovo modo per lo svolgimento dell'attività principale del Centro, dal momento in cui i clienti inviano la richiesta di traduzione fino alla consegna definitiva del prodotto. Le novità riguardano soprattutto i dipartimenti Traduzione e Supporto alla traduzione, con differenti flussi di lavoro e una riorganizzazione delle attività interne. eCdT è operativo dal maggio 2015 e, a partire dal 2016, verrà gradualmente aperto a tutti i clienti. Si prevede di migliorare ulteriormente lo strumento nei prossimi anni per includervi nuove funzionalità: eCdT mira a migliorare l'ergonomia, accrescere l'automazione delle funzioni ripetitive e ottimizzare gli altri compiti. In sostanza si tratta di ridurre il tempo dedicato a compiti come pretrattamento, trattamento intermedio e post-trattamento, monitoraggio dei servizi, distribuzione del lavoro ed esternalizzazione.

La pretraduzione e la traduzione automatica dovrebbero incidere gradualmente sulla possibilità di riutilizzare le memorie di traduzione, migliorando così la coerenza dei documenti, senza rinunciare all'opera di garanzia della qualità svolta dai traduttori e revisori interni del Centro.

Il progetto Leonidas intende migliorare la gestione di contratti e gare d'appalto, dalla pubblicazione della gara fino alla gestione operativa dei contratti per i servizi di traduzione. Le parti interessate sono la sezione Affari giuridici nel dipartimento Amministrazione e la sezione Gestione della domanda nel dipartimento Supporto alla traduzione. I fogli Excel utilizzati oggi nelle procedure di appalto sono destinati a sparire e di conseguenza la rapidità, la precisione e l'affidabilità dell'intero processo ne trarranno beneficio. Come

eCdT, Leonidas migliorerà l'ergonomia, accrescerà l'automazione delle funzioni ripetitive e, più in generale, ottimizzerà gli altri compiti.

#### **Priorità negative/diminuzione delle funzioni attuali**

Il Centro deve mantenere il personale impiegato attualmente per lo svolgimento dell'attività principale. Con l'attuale volume di pagine da tradurre, la capacità dei traduttori interni e dei membri del personale del Centro responsabili del flusso di lavoro nel dipartimento Supporto alla traduzione è già ottimizzata e bisogna concludere che non è possibile fissare priorità negative per quanto riguarda l'attività principale (dipartimento Traduzione e dipartimento Supporto alla traduzione).

Per quanto riguarda le funzioni di supporto amministrativo (risorse umane, appalti pubblici, contabilità, infrastrutture e logistica, finanze, infrastrutture TIC, servizi di helpdesk e telecomunicazioni), va notato che il numero dei membri del personale addetti è minimo. Va ricordato che gran parte delle riduzioni di personale attuate tra il 2011 e il 2015 hanno riguardato le funzioni di supporto. L'attività di sensibilizzazione esterna è fondamentale per la visibilità del Centro, e il coordinamento delle attività dirette di supervisione gestionale (analisi di prestazioni ed efficacia, controllo della qualità, valutazione del rischio, autovalutazioni di controllo interno) è essenziale. Il Centro ritiene di aver realizzato una struttura efficiente in termini di costi; pertanto qualsiasi ulteriore riduzione dei servizi di supporto inciderebbe sul livello del servizio e non sfuggirebbe ai clienti.

Come già annunciato nel piano pluriennale di politica del personale (MSPP) 2014-2016, il Centro ha riorganizzato i servizi, riuscendo in tal modo a snellire la propria struttura di gestione.

#### **Riassegnazione delle risorse sulla base dei vincoli di bilancio**

Il Centro ha già riveduto la propria tabella dell'organico nel 2011-2012:

- ridistribuendo i posti; quando ha avuto luogo l'adesione della Croazia, il Centro non ha chiesto posti AD supplementari. Ha invece ridistribuito i posti AD che si erano resi disponibili grazie all'esercizio di riduzione dei costi;
- riducendo il numero di posti: occorre sottolineare che la tabella dell'organico del Centro ha subito un taglio del 13,3 % nell'arco di sette anni (2011-2016).

Alla fine del 2015 il dipartimento Supporto alla traduzione ha avviato un'approfondita analisi della propria struttura e del proprio funzionamento. Tale iniziativa apre la strada a una possibile ristrutturazione del dipartimento, alla redistribuzione del personale e a un migliore utilizzo delle competenze disponibili. Quest'esercizio, che è tuttora in corso, può produrre effetti anche su altri dipartimenti.

#### **Conclusioni sull'evoluzione delle risorse**

Per migliorare l'efficienza rispetto ai costi, nel 2011 il Centro ha avviato un'intensa ottimizzazione della propria struttura e del proprio modello operativo. Il Centro ha preparato all'epoca un piano d'azione che identificava i settori destinati alla riduzione (risorse umane, circuiti finanziari, TI e infrastrutture), nonché una possibile riduzione dei costi derivante dall'ottimizzazione dei metodi di lavoro, dalla redistribuzione e dall'esternalizzazione. La maggior parte di queste misure volte all'efficienza in termini di costi è stata attuata nel 2012.

Dopo l'applicazione di tali misure, il Centro è passato a realizzare l'obiettivo di ridurre il personale del 5 %, stabilito dall'Accordo interistituzionale sulla cooperazione in materia di bilancio e sulla sana gestione finanziaria.

In particolare, dei 225 posti che figuravano nella tabella dell'organico del 2011, solo 215 sono stati mantenuti nel 2012, e un'ulteriore riduzione ha consentito di portare a 206 il numero di posti nella tabella

del 2013. Nelle tabelle dell'organico per il 2014, 2015 e 2016 l'autorità di bilancio ha deciso un ulteriore taglio di tre posti all'anno; il numero complessivo di posti è stato così ridotto a 197 nel 2016. Nel 2017, l'autorità di bilancio ha ridotto ulteriormente l'organico del Centro portando le unità a 195.

Il taglio di 20 posti dal 2012 corrisponde a una riduzione del 9,3 % dei posti nel periodo 2012-2017, superiore al 5 % richiesto dall'autorità di bilancio. Tenendo conto che la tabella dell'organico del 2011 prevedeva 225 posti, la riduzione complessiva di posti attuata dal Centro equivale al 13,3 % nel periodo 2011-2017. Il Centro ha bisogno di risorse sufficienti per non mettere a repentaglio la qualità dei servizi offerti, la reattività alle fluttuazioni della domanda dei clienti e la capacità di essere un buon datore di lavoro. Pertanto questa tendenza alla diminuzione nuoce alla capacità del Centro di rispondere alle nuove sfide.

Inoltre occorre ricordare che il Centro di traduzione è, de facto, un'agenzia autofinanziata e più del 70 % del suo bilancio proviene da agenzie interamente o parzialmente autofinanziate. A tal riguardo, il Parlamento europeo aveva chiesto di considerare un approccio specifico e aveva suggerito un'analisi caso per caso dei tagli previsti che superino l'obiettivo del 5 % fissato dall'autorità di bilancio.

Il metodo della riserva di reimpiego esteso a tutte le agenzie, previsto dalla Commissione europea, non tiene adeguatamente conto delle circostanze specifiche di ciascuna agenzia e della possibilità che il prelievo annuo aggiuntivo previsto ostacoli la capacità dell'agenzia di fornire i propri servizi. Alla luce di tutto questo, e del fatto che il Centro ha già ridotto il proprio personale di oltre il 5 %, mentre i posti attualmente vacanti (il cui numero è limitato) sono preziosissimi per il Centro stesso, qualsiasi ulteriore taglio alla tabella dell'organico del Centro risulterebbe dannoso.

Infine, qualora l'autorità di bilancio decidesse di ridurre i posti assegnati al Centro per il 2018, il Centro darà naturalmente seguito a tale decisione.

## Sezione III. Programma di lavoro 2017

### 1. Sintesi

Il programma di lavoro rivisto per il 2017 presenta le attività operative previste dal Centro, raggruppandole in quattro aree principali. Elenca i risultati principali da raggiungere nel 2017 e mostra in che modo sono collegati alle azioni strategiche enunciate nella strategia 2016-2020. Vi sono specificate anche le risorse umane e finanziarie necessarie per la corretta esecuzione di ogni attività.

L'attuazione della strategia 2016-2020 del Centro riprende le iniziative strategiche che raggruppano progetti e programmi discrezionali di durata limitata che sono intesi ad aiutare l'organizzazione a raggiungere i risultati ai quali mira.

L'area operativa principale riguarda tutte le attività del Centro, specificamente legate ai servizi linguistici e di traduzione, e si articola in cinque categorie: livello del servizio, garanzia della qualità, analisi e sviluppo, progetti inerenti all'attività operativa principale compresi nel portafoglio di progetti del Centro e cooperazione interistituzionale. Il Centro continuerà a fornire i propri servizi conformemente ai criteri di qualità concordati, migliorerà la garanzia della qualità, svilupperà e commercializzerà nuovi servizi accanto a quelli esistenti. Nella sua veste di partner principale del gruppo di gestione di IATE (IMG) il Centro fornirà il sostegno tecnico e organizzativo necessario alla banca dati terminologica dell'Unione europea e svilupperà, nel contempo, la sua seconda versione (IATE2), che sarà varata nel 2018. In relazione ai progetti volti a sostenere le funzioni operative del Centro, le priorità principali riguardano la realizzazione del progetto eCdT.

Le attività di supporto si propongono di garantire al Centro un ambiente di lavoro efficiente. Si tratta di attività che rientrano nei settori giuridico, finanziario e delle risorse umane, delle infrastrutture e della logistica, nonché delle TI. La revisione della politica di scambio del personale e di redistribuzione dei posti nonché il potenziamento del programma di inserimento costituiscono elementi prioritari nel campo delle risorse umane. Un flusso di lavoro privo di supporti cartacei sarà definito e attuato ai fini delle operazioni finanziarie onde ridurre il ricorso del Centro a compiti con supporti cartacei e manuali, quali firma e sansione di documenti. Al fine di snellire ulteriormente il processo di traduzione, la gamma di servizi esternalizzati può essere allargata alle attività di pre-trattamento, subordinatamente ai risultati delle azioni pianificate.

Le attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione comprendono le azioni orientate al cliente, la cooperazione interistituzionale e la comunicazione. Il Centro continuerà a esplorare nuovi metodi per rafforzare i partenariati con i propri clienti, promuovere la propria figura di fornitore di servizi e negoziare accordi di cooperazione con organismi e agenzie di nuova istituzione.

L'area della gestione e supervisione si estende alle attività di ottimizzazione e potenziamento, nonché gestione del rischio, controllo interno e gestione della qualità. Per ottimizzare ulteriormente i costi, il Centro contribuirà alle valutazioni interagenzia dei servizi condivisi. Il Centro integrerà un più solido approccio di gestione della qualità in tutti i suoi dipartimenti, al fine di conseguire un'eccellenza sostenibile a tutti i livelli mediante il potenziamento del proprio sistema di gestione dei rischi. Sulla base delle autovalutazioni relative al controllo interno, la dirigenza del Centro si adopererà per migliorare ulteriormente la conformità e l'efficacia in settori chiave del suo sistema di controllo interno e per documentare processi e procedure.

## 2. Attività. Risultati principali da raggiungere entro la fine del 2017

### 2.1 Attività operative principali

Il Centro ha raggruppato le proprie attività operative principali in ulteriori sottogruppi: livello del servizio, garanzia della qualità, analisi e sviluppo, cooperazione interistituzionale, progetti principali e sostegno operativo.

Conformemente al primo obiettivo della propria strategia 2016-2020, il Centro intensificherà gli sforzi per mantenere un elevato livello di servizio e qualità a favore dei propri clienti. Si adopererà per mantenere l'attuale livello di attività per i documenti e i marchi dell'Unione europea, gli elenchi di termini e la terminologia, nel rispetto dei criteri di qualità concordati. Consoliderà la propria attività di traduzione in base all'esito della procedura della risoluzione delle controversie online gestita dalla DG JUST e varata nel 2016. Il Centro continuerà a impegnarsi per sviluppare servizi e migliorare la commercializzazione di nuovi prodotti e servizi accanto a quelli esistenti. Il Centro sosterrà il progetto di gestione delle comunicazioni multilingue (MCM) dell'EU IPO nonché l'ERA nella sua nuova missione nel quadro del quarto pacchetto ferroviario.

Per mantenere un costante, elevato livello qualitativo e migliorare la soddisfazione dei clienti, il Centro continuerà ad attuare le azioni previste dal Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione, con una nuova serie di misure per il 2017-2018. Continueranno i controlli di qualità ex post (EPQC) sulla traduzione di marchi dell'Unione europea e sulle traduzioni interne di documenti. Il Centro migliorerà la qualità della traduzione con una costante analisi dei singoli commenti inviati dai clienti in merito ai servizi linguistici, nel quadro del nuovo flusso di lavoro del feedback dei clienti integrato in eCdT. Il processo di traduzione in essere al Centro sarà sottoposto a un'analisi delle lacune a fronte della norma ISO 17100:2015 per quanto concerne i servizi di traduzione allo scopo di individuare i principi integrabili nel modello di traduzione del Centro. I lavori sui modelli personalizzati approvati internamente dal CdT proseguiranno nel 2017 con lo sviluppo di modelli relativi alle procedure di selezione che saranno utilizzate dai clienti del Centro.

Nell'ambito del programma eCdT, un nuovo modulo dedicato ai traduttori interni sarà sviluppato congiuntamente alla creazione di un flusso di lavoro che consentirà di alimentare le memorie di traduzione con le versioni finali delle traduzioni. In eCdT sarà integrato anche un nuovo flusso di lavoro riguardante i feedback dei clienti. Il Centro ottimizzerà la propria offerta di servizi per garantire una migliore corrispondenza con le esigenze dei clienti. Nel corso dell'anno sarà posto in essere un nuovo servizio di traduzione basato sul web mediante la piattaforma Drupal.

Nel 2017 il lavoro dei fornitori esterni di servizi linguistici sarà agevolato dalla concessione di diritti di accesso di "sola lettura" alle risorse e agli strumenti linguistici del Centro (memorie di traduzione e raccolte). Con i nuovi contratti quadro, la procedura di assegnazione dei lavori per i fornitori esterni di servizi linguistici sarà ottimizzata.

A seguito della distribuzione sistematica delle sue memorie di traduzione operata dal Centro, quest'ultimo continuerà a lavorare di concerto con la Commissione europea allo sviluppo di motori di traduzione automatica in ambiti specifici, al fine di integrare la tecnologia di traduzione automatica (MT@EC) in eCdT/SDL Trados Studio. Per meglio sfruttare le tecnologie di traduzione all'avanguardia, il Centro analizzerà la possibilità di integrare lo strumento di traduzione online nel programma eCdT. Tale strumento consentirebbe ai traduttori interni e ai fornitori esterni di servizi linguistici del Centro di utilizzare un unico strumento online recante le memorie di traduzione, le risorse terminologiche e la tecnologia di traduzione automatica.

In collaborazione con il gruppo di lavoro interistituzionale sui formati di traduzione, il Centro comincerà a definire un “formato di traduzione tecnica” personalizzato in base alle esigenze specifiche dei clienti. Nel lungo termine il “formato di traduzione tecnica” dovrebbe agevolare il trattamento dei documenti.

Nel quadro della seconda missione del Centro in materia di cooperazione interistituzionale e nella sua veste di partner principale del gruppo di gestione di IATE (IMG) il Centro fornirà il sostegno tecnico e organizzativo necessario alla banca dati terminologica dell'Unione europea, utilizzata per condividere, diffondere e gestire la terminologia dell'UE. Allo stesso tempo, una nuova banca dati IATE2, che andrà a sostituire quella esistente, sarà sviluppata e realizzata nel 2018.

Il Centro continuerà anche a partecipare alle varie iniziative organizzate sotto gli auspici dell'Incontro internazionale annuale sugli accordi, la documentazione e le pubblicazioni linguistici (IAMLADP) e della Riunione annuale internazionale sulla traduzione semiautomatica e sulla terminologia (JAMCATT).

## 2.2 Attività di supporto

Le attività di supporto, che si propongono di garantire al Centro un ambiente di lavoro efficiente, comprendono essenzialmente azioni e compiti spettanti ai dipartimenti Informatica e Amministrazione. Il Centro effettuerà un'analisi volta a migliorare il proprio sistema attuale di conservazione dei documenti e a sostituire il sistema per la registrazione dei documenti e definirà un piano d'azione corrispondente.

Il Centro intraprenderà un'analisi per passare a soluzioni elettroniche senza supporti cartacei per migliorare l'efficienza nel campo della finanza, degli appalti elettronici e della gestione dei contratti del personale. Durante l'anno sono previsti lo sviluppo e la realizzazione di un flusso di lavoro senza supporti cartacei dedicato per le operazioni finanziarie. Al fine di sostenerne il corretto funzionamento, il Centro effettuerà uno studio di fattibilità per la fornitura di una piattaforma informatica dedicata per garantire agli utenti interessati l'accesso tramite dispositivi mobili ai sistemi del Centro. A seconda dei risultati dello studio di fattibilità, lo sviluppo della piattaforma informatica potrebbe essere avviato nel 2017.

Nel quadro di ottimizzazione del modello operativo, un progetto pilota sarà avviato per valutare la fattibilità dell'esternalizzazione delle attività di pre-trattamento per documenti complessi. In base all'esito del progetto pilota pertinente, sarà avviata una procedura di appalto.

Al fine di ottenere la certificazione EMAS (sistema di ecogestione e audit dell'UE) entro la fine del 2020, come richiesto dalla Commissione europea, il Centro varerà questo progetto nel 2017 avviando uno studio sulla certificazione EMAS in collaborazione con altre agenzie.

Durante il 2017 e il 2018, il dizionario dei dati e la titolarità dei dati del Centro saranno aggiornati unitamente a una verifica dell'integrità del sistema di segnalazione riguardante il modello di dati in essere presso il Centro.

Per quanto riguarda le risorse umane, il Centro rivedrà e definirà le modalità di scambio del personale a livello interistituzionale e una politica di distribuzione interna dei posti per il Centro nonché potenzierà il proprio programma di inserimento. Nel 2017 verrà svolto anche un sondaggio concernente il personale. Uno studio di fattibilità sarà condotto per valutare la possibilità d'integrare l'uso di video didattici (online, ecc) come base di conoscenza per i traduttori interni ed esterni.

## 2.3 Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione

Dopo le azioni preparatorie intraprese nel 2016, nel 2017 il Centro svolgerà un'indagine esterna tra le principali parti interessate per valutare l'immagine del Centro e l'interesse che esso suscita.

Le riunioni con i clienti volte a raccogliere opinioni ed individuare modi per rafforzare la cooperazione saranno un'attività importante anche nel 2017. Il Centro organizzerà la riunione annuale della rete delle persone di contatto per le traduzioni, istituita nel 2014. Si continuerà a seguire l'istituzione di nuovi organismi e agenzie dell'UE e a dialogare con le parti interessate per negoziare accordi di cooperazione.

Un nuovo sito web del Centro e del consiglio di amministrazione sarà disponibile nel primo trimestre del 2017 a seguito del lavoro di sviluppo intrapreso nel 2016.

#### 2.4 Attività di gestione e supervisione

In campo finanziario il Centro continuerà ad affinare la propria funzione di controllo grazie a un processo riveduto per la valutazione finanziaria ex ante di nuovi servizi e progetti.

Si applicherà una nuova struttura delle tariffe, concernente la sola traduzione di documenti, affinché i clienti traggano beneficio dalle economie e dalla migliore qualità linguistica derivante dall'utilizzo, da parte del Centro, di memorie di traduzione.

A seguito dell'attuazione del bilancio per attività e della gestione per attività intrapresa nel 2016 sulla base delle raccomandazioni della rete per lo sviluppo delle attività delle agenzie dell'UE, il Centro effettuerà una valutazione dei risultati per individuare i miglioramenti.

L'attuazione di un sistema di gestione della continuità operativa rivisto contribuirà principalmente al potenziamento del sistema di gestione dei rischi del Centro, come evidenziato nella strategia 2016-2020. Il Centro si soffermerà anche sulla prevenzione delle frodi mettendo in atto un piano d'azione antifrode.

Sulla base delle priorità e dei piani di azione risultanti dalle autovalutazioni relative al controllo interno, il Centro si adopererà per migliorare ulteriormente la conformità e l'efficacia in settori chiave del suo sistema di controllo interno e per documentare processi e procedure.

In linea con la migliore prassi del modello di eccellenza della Fondazione europea per la gestione della qualità (EFQM) e sulla base dell'esperienza maturata fino a oggi, il Centro integrerà un più solido approccio di gestione della qualità in tutti i suoi dipartimenti, al fine di conseguire un'eccellenza sostenibile a tutti i livelli. Inizierà a sviluppare le basi per istituire un team decentrato di coordinatori della qualità e procederà alla revisione e all'armonizzazione della documentazione specifica con la strategia 2016-2020. Per garantire il raggiungimento dei traguardi e degli obiettivi strategici per la fine del 2020, il piano di formazione sarà riprogettato per sviluppare ulteriormente le capacità del personale e migliorare l'efficacia operativa. In particolare in questo settore, le capacità del personale chiave saranno raffinate come, per esempio, nel campo della gestione della qualità e dei progetti.

Uno degli obiettivi delle agenzie dell'UE è sviluppare ulteriormente l'ottimizzazione dei costi individuando eventuali servizi condivisi. Questo processo proseguirà nel 2017 in collaborazione con le altre agenzie.

## Iniziative strategiche per attuare la strategia 2016-2020

Le iniziative strategiche raggruppano progetti e programmi discrezionali di durata limitata, che esulano dalle attività giornaliere dell'organizzazione e sono intesi ad aiutare l'organizzazione stessa a raggiungere i risultati previsti. Nel 2017, la strategia 2016-2020 sarà attuata dal Centro tramite azioni specifiche riguardanti le seguenti iniziative strategiche:

Iniziative		Settori di attività			
N.	Descrizione	1. Attività operative principali	2. Attività di supporto	3. Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione	4. Attività di gestione e supervisione
1.1.1	Assicurare la tempestività della consegna e migliorare la qualità dei servizi linguistici	1.7, 1.15			4.8, 4.9
1.1.2	Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro	1.11, 1.12, 1.20, 1.22, 1.23	2.1		
1.2.1	Assicurare che il Centro collabori con i suoi clienti dalla creazione alla fornitura di servizi multilingui	1.16, 1.17		3.2	
1.2.2	Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti	1.10, 1.14, 1.21		3.1	
1.3.1	Modulare i servizi linguistici per assicurare la massima reattività alle esigenze dei clienti	1.18, 1.19			
1.3.2	Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate	1.24, 1.25, 1.28			
2.1.1	Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale		2.2, 2.3, 2.4		4.11, 4.12
2.1.2	Creare un quadro di collaborazione più integrato con i fornitori esterni di servizi linguistici	1.13, 1.29	2.6		
2.2.1	Sfruttare il ricorso alle tecnologie dell'informazione		2.7, 2.8, 2.9, 2.11, 2.12		
2.2.2	Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti		2.10	3.3, 3.4	
2.3.1	Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata				4.1, 4.2, 4.3, 4.4
2.3.2	Realizzazione di progressi verso un sistema di gestione integrato, basato su un solido quadro di gestione dei rischi e di controllo interno		2.13, 2.14	3.5	4.5, 4.6
3.1.1	Acquisire, sviluppare e condividere le migliori prassi linguistiche a livello interistituzionale	1.33, 1.34			
3.2.1	Sviluppare e realizzare il progetto IATE2 e fornire il necessario supporto informatico	1.30, 1.31, 1.32			

## Azioni/attività specifiche e risorse umane e finanziarie necessarie nel 2017 per il conseguimento degli obiettivi del Centro

### 1. Attività operative principali

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
<i>Livello del servizio</i>					
1.1	Tradurre, modificare, sottoporre a editing e rivedere documenti secondo i criteri di qualità concordati	Numero di pagine di documenti tradotti, modificati, sottoposti a editing e rivisti	324 528 pagine	397 702 pagine	
1.2	Tradurre marchi dell'Unione europea secondo i criteri di qualità concordati	Numero di pagine di marchi dell'Unione europea tradotti	436 500 pagine	398 365 pagine	
1.3	Tradurre e rivedere elenchi di termini secondo i criteri di qualità concordati (compresi i termini, disegni e modelli della consolle per la gestione della terminologia dell'Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale)	Numero di termini tradotti e rivisti	204 742 termini	340 638 termini	
1.4	Tradurre decisioni della risoluzione delle controversie online per la DG JUST secondo i criteri di qualità concordati	Pagine tradotte	5 200 pagine tradotte (*)	Volume stimato di 52 500 pagine tradotte <sup>2</sup>	

<sup>2</sup> Questo volume è compreso nell'azione 1.1.

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
1.5	Sottotitolare video	Numero di minuti di video sottotitolati	1 000 minuti	3 000 minuti	
1.6	Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	Percentuale di scadenze rispettate Percentuale di scadenze rinegoziate	>99 % delle scadenze rispettate ≤10 %	>99 % delle scadenze rispettate ≤25 %	1.1
<i>Garanzia della qualità</i>					
1.7	Eeguire un'analisi per individuare eventuali lacune nel sistema attualmente in essere al Centro a fronte della norma ISO 17100:2015	Stato di avanzamento	Individuazione dei principi per l'attuazione	N/D	1.1 / [1.1.1]
1.8	Attuare le misure individuate nel "Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2017-2018"	Percentuale di attuazione delle azioni previste nel piano	Attuazione al 50 %	"Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2017-2018" redatto	1.1

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
1.9	Monitorare la qualità della traduzione ex post (documenti e marchi dell'Unione europea)	Numero di controlli di qualità ex post (EPQC) su documenti tradotti internamente  Percentuale di documenti tradotti internamente di qualità eccellente, buona o soddisfacente  Numero di controlli di qualità ex post (EPQC) su marchi dell'Unione europea  Percentuale di errori a livello di segmento nelle traduzioni di marchi dell'Unione europea	EPQC su base trimestrale su documenti tradotti internamente  97 % di documenti tradotti internamente di qualità eccellente, buona o soddisfacente  4 EPQC su marchi dell'Unione europea  <1,5 % di errori nei segmenti di marchi dell'Unione europea	EPQC su base trimestrale su documenti tradotti internamente  97 % di documenti tradotti internamente di qualità eccellente, buona o soddisfacente  4 EPQC su marchi dell'Unione europea  <1,5 % di errori nei segmenti di marchi dell'Unione europea	1.1
1.10	Integrare in eCdT il nuovo flusso di lavoro per la gestione dei feedback dei clienti	Stato di attuazione	Il 100 % del nuovo flusso di lavoro in produzione dev'essere in linea con l'uscita delle funzioni di eCdT	Sistema della soddisfazione dei clienti riveduto	1.2 / [1.2.2]

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]	
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali						
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016		
1.11	Definire e attuare le procedure relative alle risorse linguistiche utilizzate per il trattamento delle traduzioni	Percentuale di realizzazione	100 %			1.1 / [1.1.2]
1.12	Portare a termine la revisione di procedure e processi critici per aumentare l'efficienza lungo tutta la catena	Percentuale di realizzazione	50 % dei processi critici di base  50 % dei processi critici non di base	50 % dei processi critici di base  50 % dei processi critici non di base		2.1 / [2.1.2]
1.13	Organizzare seminari periodici per fornitori esterni di servizi linguistici	Numero di seminari organizzati per fornitori esterni di servizi linguistici	Un seminario tenuto per fornitori esterni di servizi linguistici	Un seminario tenuto per fornitori esterni di servizi linguistici	2.1 / [2.1.2]	
1.14	Organizzare le visite ai/dei clienti e le azioni successive	Percentuale di clienti incontrati	15%	20%	1.2 / [1.2.2]	
<i>Analisi e sviluppo</i>						
1.15	Sviluppare modelli personalizzati approvati internamente dal CdT	Stato di sviluppo	Sviluppo di modelli personalizzati per procedure di selezione	Sviluppo di modelli personalizzati per comunicati stampa	1.1 / [1.1.1]	

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]	
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali						
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016		
1.16	Completare l'analisi dei requisiti operativi e avviare lo sviluppo del quarto pacchetto ferroviario per l'ERA	Percentuale di sviluppo	50%	Requisiti operativi redatti di concerto con l'ERA		1.2 / [1.2.1]
1.17	Intraprendere un'analisi delle esigenze operative per sostenere il progetto di gestione delle comunicazioni multilingue (MCM) dell'EU IPO	Stato di avanzamento	100%	N/D		1.2 / [1.2.1]
1.18	Effettuare un'analisi del potenziale sviluppo del servizio di conversione da parlato a testo	Stato di avanzamento	100%	N/D	1.3 / [1.3.1]	
1.19	Attivare un servizio di traduzione di siti web sulla base della piattaforma Drupal	Stato di avanzamento	100%	Sviluppo di un prototipo di servizio di localizzazione di siti web	1.3 / [1.3.1]	
<i>Progetti inerenti all'attività operativa principale compresi nel portafoglio di progetti del Centro</i>						
1.20	Sviluppare e attuare un modulo per traduttori interni in eCdT	% di attuazione	100%	Definizione delle specifiche	1.1 / [1.1.2]	

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
1.21	Creare un flusso di lavoro per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali delle traduzioni, ove possibile	% di attuazione	50%	N/D	1.2 / [1.2.2]
1.22	Intraprendere un'analisi sull'ottimizzazione della procedura di assegnazione dei lavori per fornitori esterni di servizi linguistici in base ai nuovi contratti quadro (ossia l'assegnazione di gruppo)	Stato di avanzamento	100%	N/D	1.1 / [1.1.2]
1.23	Sviluppare e attuare una procedura di assegnazione ottimale del lavoro per i fornitori esterni di servizi linguistici	Stato di avanzamento	100%	N/D	1.1 / [1.1.2]
1.24	Avviare un'analisi sulla potenziale integrazione di uno strumento di traduzione online in eCdT	Stato di avanzamento	50%	N/D	1.3 / [1.3.2]
1.25	Effettuare un'analisi per definire ulteriormente alcuni motori di traduzione automatica, al fine di realizzarne la potenziale integrazione in eCdT/SDL Trados Studio	Stato di avanzamento	50%	Analisi in corso dell'integrazione dei motori di traduzione automatica	1.3 / [1.3.2]

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]	
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali						
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016		
1.26	Sviluppare e migliorare motori specifici di traduzione automatica	Sviluppo e miglioramento di alcuni motori specifici di traduzione automatica	Sviluppo e miglioramento di motori specifici di traduzione automatica sulla base delle esigenze dei clienti	N/D		1.3
1.27	Valutare la qualità dei motori di traduzione automatica per combinazione linguistica e per settore di attività	Stato di avanzamento	Disponibilità di tabelle di valutazione della qualità	N/D		1.3
1.28	Ultimare l'analisi dei motori di traduzione automatica come parte del flusso di lavoro di pretrattamento linguistico	Stato di avanzamento	Analisi in corso dell'integrazione dei motori di traduzione automatica	Analisi in corso dell'integrazione dei motori di traduzione automatica	1.3 / [1.3.2]	
1.29	Consentire ai fornitori esterni di servizi linguistici l'accesso in lettura alle risorse e agli strumenti linguistici (per esempio alle memorie di traduzione tramite il WorldServer SDL o alle raccolte tramite MultiTrans)	Fornire l'accesso in lettura	Fornire l'accesso in lettura	N/D	2.1 / [2.1.2]	

Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	Riferimenti:  obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
<b>Collegamento con la strategia 2016-2020</b> Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 3.1: rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale Obiettivo strategico 3.2: contribuire a progetti interistituzionali					
<b>Cooperazione interistituzionale</b>					
1.30	Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati interistituzionale IATE	Attuazione delle funzionalità di IATE in base al piano di progetto interistituzionale 2017	100 % degli sviluppi previsti di IATE in base al piano di progetto interistituzionale 2017	100 % degli sviluppi previsti di IATE in base al piano di progetto interistituzionale 2016	3.2 / [3.2.1]
1.31	Sviluppare la banca dati IATE2	Stato di sviluppo	50%	N/D	3.2 / [3.2.1]
1.32	Partecipare attivamente ai progetti congiunti interagenzia	Numero di progetti interagenzia con la partecipazione del Centro	Almeno un progetto	Almeno un progetto	3.2 / [3.2.1]
1.33	Aumentare i partenariati ad hoc con le istituzioni	Numero di partenariati ad hoc	Un progetto di partenariato	Un progetto di partenariato	3.1 / [3.1.1]
1.34	Organizzare un evento di formazione congiunto (JTV) sulla sottotitolazione	Numero di JTV sulla sottotitolazione organizzati	1	1	3.1 / [3.1.1]

Risorse necessarie nel 2017 per il conseguimento degli obiettivi dell'attività principale

Risorse umane (cifre arrotondate)

	Funzionari		Agenti temporanei (AT)		Agenti contrattuali (AC)		Totale	Percentuale del personale
	27,7	AD	82,8	AD	19,0	GF IV	129,5	56,3%
	2,8	AST	16,2	AST	8,0	GF I-III	27,0	11,7%
<b>Totale</b>	<b>30,5</b>		<b>99</b>		<b>27</b>		<b>156,5</b>	<b>68,0%</b>

Risorse finanziarie (per titolo del bilancio)

Bilancio		EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	— Personale	17 578 812	36,3%
Titolo 2	— Immobili, materiale e spese varie di funzionamento	4 606 378	9,5%
Titolo 3	— Spese operative	15 953 700	32,9%
<b>Totale</b>		<b>38 138 890</b>	<b>78,7%</b>

## 2. Attività di supporto

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti: numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 2.2: ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
<i>Progetti inerenti alle attività di supporto compresi nel portafoglio di progetti del Centro</i>					
2.1	Effettuare analisi per migliorare il sistema attuale di gestione dei documenti e per sostituire il sistema per la registrazione dei documenti e definire un piano d'azione	Stato di avanzamento	Analisi avviata e piano d'azione definito	Specifiche definite e nuovi strumenti identificati	1.1 / [1.1.2]
2.2	Rivedere lo strumento di selezione online	Percentuale di ottimizzazione	100%	40%	2.1 / [2.1.1]
2.3	Rivedere e definire le modalità per gli scambi di personale a livello interistituzionale e una politica di redistribuzione interna dei posti per il Centro	Potenziare il programma di inserimento	100%	Analisi della politica di di scambio del personale e di redistribuzione dei posti	2.1 / [2.1.1]
2.4	Potenziare il programma di inserimento	Potenziare il programma di inserimento	100%	Analisi del programma di inserimento	2.1 / [2.1.1]
2.5	Svolgere un sondaggio concernente il personale	% di attuazione	100%	N/D	2.1

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti: numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 2.2: ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
2.6	Svolgere uno studio di fattibilità per valutare la possibilità di utilizzare strumenti didattici (ausili visivi) quale base di conoscenze per gli autodidatti interni ed esterni	Stato di avanzamento	100%	N/D	2.1 / [2.1.2]
2.7	Portare a termine la definizione di flusso di lavoro senza supporti cartacei per le operazioni finanziarie	Stato di avanzamento	100%	50%	2.2 / [2.2.1]
2.8	Porre in essere un flusso di lavoro senza supporti cartacei per le operazioni finanziarie	Stato di avanzamento	100%	N/D	2.2 / [2.2.1]
2.9	Portare a termine la descrizione delle esigenze operative per i moduli aggiuntivi degli appalti elettronici e iniziare il loro sviluppo	% di attuazione	100%	N/D	2.2 / [2.2.1]
2.10	Avviare un progetto pilota per valutare la fattibilità dell'esternalizzazione delle attività di pre-trattamento per documenti complessi	Stato di avanzamento	Progetto pilota avviato	N/D	2.2 / [2.2.2]
2.11	Effettuare uno studio di fattibilità relativo alla fornitura di una piattaforma IT per garantire l'accesso tramite dispositivi mobili ai sistemi del Centro	Stato di avanzamento	100%	N/D	2.2 / [2.2.1]

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti: numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
	Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 1.3: ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 2.2: ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità				
2.12	A seconda dei risultati dello studio di fattibilità, iniziare a sviluppare una piattaforma informatica al fine di consentire l'accesso tramite dispositivi mobili ai sistemi del Centro (in qualsiasi momento, ovunque)	Stato di avanzamento	50%	N/D	2.2 / [2.2.1]
2.13	Condurre uno studio di fattibilità per la certificazione EMAS congiuntamente ad altre agenzie	Stato di avanzamento	100%	N/D	2.3 / [2.3.2]
2.14	Aggiornare il dizionario dei dati e la titolarità dei dati del Centro e verificare l'integrità del sistema di comunicazione per la prima parte del modello di dati	% di attuazione	50%	N/D	2.3 / [2.3.2]

Risorse necessarie per il 2017 per il conseguimento degli obiettivi delle attività di supporto

Risorse umane (cifre arrotondate)

	Funzionari	Agenti temporanei	(AT)	Agenti contrattuali	(AC)	Totale	Percentuale del personale	
	2,9	AD	3	AD	0	GF IV	5,9	2,6%
	8,1	AST	27,3	AST	7,0	GF I-III	42,4	18,4%
<b>Totale</b>	<b>11</b>		<b>30,3</b>		<b>7,0</b>		<b>48,3</b>	<b>21,0%</b>

Risorse finanziarie (per titolo del bilancio)

Bilancio		EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	— Personale	4 282 676	8,8%
Titolo 2	— Immobili, materiale e spese varie di funzionamento	1 550 074	3,2%
Titolo 3	— Spese operative	0	0,0%
<b>Totale</b>		<b>5 832 750</b>	<b>12,0%</b>

### 3. Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 2.2: ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
<i>Azioni orientate ai clienti</i>					
3.1	Valutare l'immagine del Centro e l'interesse che esso suscita nei partner	Stato di avanzamento	Indagine esterna condotta e risultati analizzati	Azioni preparatorie intraprese in vista dello sviluppo di un'indagine esterna	1.2 / [1.2.2]
3.2	Organizzare l'incontro annuale della rete dei referenti della traduzione	Incontro tenutosi	Tenere l'incontro e redigere la relazione	Incontro tenutosi e relazione redatta	1.2 / [1.2.1]
3.3	Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione	Firma di accordi di cooperazione con i nuovi organismi dell'UE	Accordi di cooperazione firmati con nuovi organismi, se esistenti.	Accordo di cooperazione firmato con nuovi organismi, se esistenti.	2.2 / [2.2.2]
3.4	Commercializzazione di nuovi servizi (per esempio campagne di lancio per servizi di traduzione via web, ecc.)	Numero di servizi commercializzati	1		2.2 / [2.2.2]

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.2: rafforzare l'approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti Obiettivo strategico 2.2: ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
<i>Comunicazione</i>					
3.5	Sviluppare il nuovo sito web del CdT (compreso il sito web del consiglio di amministrazione)	Stato di avanzamento	100%	100% dei lavori preparatori svolto	2.3 / [2.3.2]

Risorse necessarie per il 2017 per il conseguimento degli obiettivi relativi alla sensibilizzazione esterna e alla comunicazione

Risorse umane (cifre arrotondate)

	Funzionari		Agenti temporanei (AT)		Agenti contrattuali (AC)		Totale	Percentuale del personale
	1,2	AD	0,1	AD	0	GF IV	1,3	0,6 %
	0,5	AST	1,6	AST	0	GF I-III	2,1	0,9 %
<b>Totale</b>	<b>1,7</b>		<b>1,7</b>		<b>0</b>		<b>3,4</b>	<b>1,5 %</b>

Risorse finanziarie (per titolo del bilancio)

Bilancio		EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	— Personale	405 155	0,8 %
Titolo 2	— Immobili, materiale e spese varie di funzionamento	133 735	0,3 %
Titolo 3	— Spese operative	0	0,0 %
<b>Totale</b>		<b>538 890</b>	<b>1,1 %</b>

#### 4. Attività di gestione e supervisione

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
<i>Ottimizzazione e miglioramento</i>					
4.1	Potenziare la funzione di controllo (aspetti finanziari)	Attuare il processo riveduto per la valutazione ex ante di nuovi servizi, progetti e attività	1 servizio e 2 progetti valutati	1 servizio e 2 progetti valutati	2.3 / [2.3.1]
4.2	Applicare la nuova struttura dei prezzi	Percentuale di realizzazione	100%	Nuova politica dei prezzi approvata	2.3 / [2.3.1]
4.3	Contribuire alle valutazioni interagenzia dei servizi condivisi per ottimizzare i costi fra le agenzie	Valutare il potenziale dell'utilizzo di servizi condivisi	Valutazione realizzata dalle agenzie	N/D	2.3 / [2.3.1]
4.4	Valutare i risultati dell'approccio per il bilancio per attività (ABB) e la gestione per attività (ABM)	Stato di avanzamento	50%	N/D	2.3 / [2.3.1]
<i>Gestione dei rischi, controllo interno e gestione della qualità</i>					
4.5	Porre in essere il sistema di gestione della continuità operativa (BCMS))	% di attuazione	100%	N/D	2.3 / [2.3.2]
4.6	Attuare il piano d'azione antifrode	% di attuazione	50%	N/D	2.3 / [2.3.2]

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
4.7	Intraprendere azioni ai fini della conformità alle norme di controllo interno (ICS)	Percentuale di raccomandazioni molto importanti pienamente attuate  Percentuale di procedure e processi documentati	90 % delle raccomandazioni molto importanti pendenti all'1.1.2017 pienamente attuate  80 % dei processi e delle procedure documentati e aggiornati	90 % delle raccomandazioni molto importanti pendenti all'1.1.2016 pienamente attuate  75 % dei processi e delle procedure documentati e aggiornati	2.3
4.8	Istituire e sviluppare un gruppo decentrato di coordinatori della qualità	Stato di avanzamento	100%	N/D	1.1 / [1.1.1]
4.9	Rivedere la politica della qualità, lo schema dei processi operativi e il manuale della qualità per garantirne l'armonizzazione con la strategia 2016-2020	Stato di avanzamento	100%	N/D	1.1 / [1.1.1]
4.10	Attuare il programma di audit della qualità	Numero di audit della qualità eseguiti	3 audit della qualità eseguiti	3 audit della qualità eseguiti	1.1

Collegamento con la strategia 2016-2020					Riferimenti:  numero dell'obiettivo strategico / [iniziativa strategica]
Obiettivo strategico 1.1: realizzare un migliore approccio di gestione della qualità Obiettivo strategico 2.1: creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente Obiettivo strategico 2.3: promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità					
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2017	Risultato atteso per il 2016	
<i>Competenze e abilità strategiche per aumentare l'adattabilità</i>					
4.11	Riprogettare il piano di formazione annuale	Stato di avanzamento	100%	N/D	2.1 / [2.1.1]
4.12	Sviluppare le capacità del personale chiave (vale a dire la gestione della qualità e dei progetti)	% di attuazione	30% del personale chiave formato in ciascun settore	N/D	2.1 / [2.1.1]

Risorse necessarie per il 2017 per il conseguimento degli obiettivi delle attività di gestione e supervisione

Risorse umane (cifre arrotondate)

	Funzionari		Agenti temporanei (AT)		Agenti contrattuali (AC)		Totale	Percentuale del personale
	10,2	AD	4,1	AD	0	GF IV	14,3	6,2%
	2,6	AST	3,9	AST	1	GF I-III	7,5	3,3%
<b>Totale</b>	<b>12,8</b>		<b>8</b>		<b>1</b>		<b>21,8</b>	<b>9,5%</b>

Risorse finanziarie (per titolo del bilancio)

Bilancio		EUR	Percentuale del bilancio
<b>Titolo 1</b>	— Personale	3 125 157	6,4%
<b>Titolo 2</b>	— Immobili, materiale e spese varie di funzionamento	826 813	1,7%
<b>Titolo 3</b>	— Spese operative	45 000	0,1%
		0	0,0%
<b>Totale</b>		<b>3 996 970</b>	<b>8,2%</b>

## Allegati

### Allegato I. Assegnazione delle risorse a ciascuna attività 2017-2019

Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie nel 2017 per il conseguimento degli obiettivi

Attività	Risorse umane (*)		Risorse finanziarie (**)							Bilancio totale	Bilancio (%)
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Titolo 10		
Attività operative principali	68,0%	156,5	30,5	99	27	17 578 812	4 606 378	15 953 700	0	38 138 890	78,7%
Attività di supporto	21,0%	48,3	11	30,3	7	4 282 676	1 550 074	0	0	5 832 750	12,0%
Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione	1,5%	3,4	1,7	1,7	0	405 155	133 735	0	0	538 890	1,1%
Attività di gestione e supervisione	9,5%	21,8	12,8	8	1	3 125 157	826 813	45 000	0	3 996 970	8,2%
Accantonamenti											
<b>Totale generale</b>	<b>100,0%</b>	<b>230</b>	<b>56</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>25 391 800</b>	<b>7 117 000</b>	<b>15 998 700</b>	<b>0</b>	<b>48 507 500</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Valore espresso in unità.

(\*\*) Cifre arrotondate.

## Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie per il 2018 per il conseguimento degli obiettivi

Attività	Risorse umane (*)					Risorse finanziarie (**)				Bilancio totale	Bilancio (%)
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Titolo 10		
Attività operative principali	68,0%	156,5	30,5	99	27	17 792 933	5 041 236	14 806 700	0	37 640 869	77,6%
Attività di supporto	21,0%	48,3	11	30,3	7	4 493 078	1 685 602	0	0	6 178 680	12,7%
Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione	1,5%	3,4	1,7	1,7	0	392 918	143 023	0	0	535 941	1,1%
Attività di gestione e supervisione	9,5%	21,8	12,8	8	1	3 227 571	862 339	45 000	0	4 134 910	8,6%
Accantonamenti											
<b>Totale generale</b>	<b>100,0%</b>	<b>230</b>	<b>56</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>25 906 500</b>	<b>7 732 200</b>	<b>14 851 700</b>	<b>0</b>	<b>48 490 400</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Valore espresso in unità.

(\*\*) Cifre arrotondate.

## Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie per il 2019 per il conseguimento degli obiettivi

Attività	Risorse umane (*)					Risorse finanziarie (**)				Bilancio totale	Bilancio (%)
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Titolo 10		
Attività operative principali	68,0%	156,5	30,5	99	27	18 127 393	5 057 905	14 820 600	0	38 005 898	77,5%
Attività di supporto	21,0%	48,3	11	30,3	7	4 580 675	1 690 751	0	0	6 271 426	12,9%
Attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione	1,5%	3,4	1,7	1,7	0	400 433	143 380	0	0	543 813	1,1%
Attività di gestione e supervisione	9,5%	21,8	12,8	8	1	3 293 199	839 664	45 000	0	4 177 863	8,5%
Accantonamenti											
<b>Totale generale</b>	<b>100,0%</b>	<b>230</b>	<b>56</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>26 401 700</b>	<b>7 731 700</b>	<b>14 865 600</b>	<b>0</b>	<b>48 999 000</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Valore espresso in unità.

(\*\*) Cifre arrotondate.

## Allegato II. Risorse finanziarie

Allegato II. Tabella 1: spese

Spese	2016		2017	
	Stanziamenti d'impegno	Stanziamenti di pagamento	Stanziamenti d'impegno	Stanziamenti di pagamento
Titolo 1: spese per il personale	24 905 000	24 905 000	25 391 800	25 391 800
Titolo 2: infrastrutture e spese di funzionamento	6 948 800	6 948 800	7 117 000	7 117 000
Titolo 3: spese operative	16 187 400	16 187 400	15 998 700	15 998 700
Titolo 10: riserve	2 535 083	2 535 083		
<b>TOTALE SPESE</b>	<b>50 576 283</b>	<b>50 576 283</b>	<b>48 507 500</b>	<b>48 507 500</b>

SPESE	Stanziamenti d'impegno						
	Bilancio eseguito 2015	Bilancio 2016	Progetto di bilancio per l'esercizio 2017		VAR 2017/2016 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2018	Progetto di bilancio per l'esercizio 2019
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
Titolo 1: Spese per il personale	22 926 843	24 905 000	25 391 800	25 391 800	1.95%	25 906 500	26 401 700
Stipendi e indennità	22 127 758	23 890 900	24 366 200	24 366 200	1.99%	24 857 300	25 305 700
- per posti della tabella dell'organico	20 756 794	22 013 300	22 419 200	22 419 200	1.84%	22 871 300	23 280 200
- per personale esterno	1 370 964	1 877 600	1 947 000	1 947 000	3.70%	1 986 000	2 025 500
Spese associate all'assunzione di personale	154 568	322 300	304 900	304 900	-5.40%	309 300	333 400
Spese di missione	125 100	114 200	129 100	129 100	13.05%	134 100	139 000
Infrastruttura socio-sanitaria	274 737	304 200	306 600	306 600	0.79%	314 700	324 800
Formazione	168 431	231 500	243 100	243 100	5.01%	247 100	253 200
Servizi esterni							
Ricevimenti, eventi e rappresentanza	786	2 500	2 500	2 500	0.00%	2 500	2 500
Assistenza sociale	75 463	39 400	39 400	39 400	0.00%	41 500	43 100
Altre spese associate al personale							

SPESE	Stanziamenti d'impegno						
	Bilancio eseguito 2015	Bilancio 2016	Progetto di bilancio per l'esercizio 2017		VAR 2017/2016 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2018	Progetto di bilancio per l'esercizio 2019
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
Titolo 2: infrastrutture e spese di funzionamento	6 472 976	6 948 800	7 117 000	7 117 000	2,42%	7 732 200	7 731 700
Locazione di immobili e spese accessorie	3 051 382	3 045 000	3 066 100	3 066 100	0,69 %	3 346 100	3 290 000
Tecnologie dell'informazione e della comunicazione e trattamento dei dati	2 735 363	3 154 000	3 281 000	3 281 000	4,03 %	3 613 000	3 691 000
Beni mobili e spese accessorie	118 735	67 300	65 500	65 500	-2,67 %	62 500	62 500
Spese amministrative correnti	209 454	241 000	251 100	251 100	4,19 %	257 000	259 600
Posta/telecomunicazioni	197 942	182 500	187 300	187 300	2,63 %	212 600	212 600
Spese di riunione	10 802	50 500	25 000	25 000	-50,50 %	25 000	25 000
Costi di gestione connessi alle attività operative	98 933	91 000	126 000	126 000	38,46 %	126 000	126 000
Informazione e pubblicazioni	21 865	42 500	40 000	40 000	-5,88 %	40 000	40 000
Studi	28 500	75 000	75 000	75 000	0,00 %	50 000	25 000
Altre infrastrutture e spese di funzionamento							
Titolo 3: spese operative	14 316 723	16 187 400	15 998 700	15 998 700	-1,17 %	14 851 700	14 865 600
Servizi di traduzione esterna	12 625 557	14 580 000	14 440 000	14 440 000	-0,96 %	14 030 000	14 110 000
Spese relative alla cooperazione interistituzionale	729 409	848 400	965 700	965 700	13,83 %	821 700	755 600
Spese relative al programma eCdT	961 757	759 000	593 000	593 000	-21,87 %		
Titolo 10: riserve		2 535 083			-100,00 %		
TOTALE	43 716 542	50 576 283	48 507 500	48 507 500	-4,09 %	48 490 400	46 018 017

SPESE	Stanziamenti di pagamento						
	Bilancio eseguito 2015	Bilancio 2016	Progetto di bilancio per l'esercizio 2017		VAR 2017/2016 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2018	Progetto di bilancio per l'esercizio 2019
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
<b>Titolo 1: spese per il personale</b>	<b>22 926 843</b>	<b>24 905 000</b>	<b>25 391 800</b>	<b>25 391 800</b>	<b>1.95%</b>	<b>25 906 500</b>	<b>26 401 700</b>
Stipendi e indennità	22 127 758	23 890 900	24 366 200	24 366 200	1.99%	24 857 300	25 305 700
- per posti della tabella dell'organico	20 756 794	22 013 300	22 419 200	22 419 200	1.84%	22 871 300	23 280 200
- per personale esterno	1 370 964	1 877 600	1 947 000	1 947 000	3.70%	1 986 000	2 025 500
Spese associate all'assunzione di personale	154 568	322 300	304 900	304 900	-5,40 %	309 300	333 400
Spese di missione	125 100	114 200	129 100	129 100	13,05 %	134 100	139 000
Infrastruttura socio-sanitaria	274 737	304 200	306 600	306 600	0,79 %	314 700	324 800
Formazione	168 431	231 500	243 100	243 100	5,01 %	247 100	253 200
Servizi esterni							
Ricevimenti, eventi e rappresentanza	786	2 500	2 500	2 500	0,00 %	2 500	2 500
Assistenza sociale	75 463	39 400	39 400	39 400	0,00 %	41 500	43 100
Altre spese associate al personale							
<b>Titolo 2: infrastrutture e spese di funzionamento</b>	<b>6 472 976</b>	<b>6 948 800</b>	<b>7 117 000</b>	<b>7 117 000</b>	<b>2,42 %</b>	<b>7 732 200</b>	<b>7 731 700</b>
Locazione di immobili e spese accessorie	3 051 382	3 045 000	3 066 100	3 066 100	0,69 %	3 346 100	3 290 000
Tecnologie dell'informazione e della comunicazione e trattamento dei dati	2 735 363	3 154 000	3 281 000	3 281 000	4,03 %	3 613 000	3 691 000
Beni mobili e spese accessorie	118 735	67 300	65 500	65 500	-2,67 %	62 500	62 500
Spese amministrative correnti	209 454	241 000	251 100	251 100	4,19 %	257 000	259 600
Posta/telecomunicazioni	197 942	182 500	187 300	187 300	2,63 %	212 600	212 600
Spese di riunione	10 802	50 500	25 000	25 000	-50,50 %	25 000	25 000
Costi di gestione connessi alle attività operative	98 933	91 000	126 000	126 000	38,46 %	126 000	126 000
Informazione e pubblicazioni	21 865	42 500	40 000	40 000	-5,88 %	40 000	40 000
Studi	28 500	75 000	75 000	75 000	0,00 %	50 000	25 000
Altre infrastrutture e spese di funzionamento							
<b>Titolo 3: spese operative</b>	<b>14 316 723</b>	<b>16 187 400</b>	<b>15 998 700</b>	<b>15 998 700</b>	<b>-1,17 %</b>	<b>14 851 700</b>	<b>14 865 600</b>
Servizi di traduzione esterna	12 625 557	14 580 000	14 440 000	14 440 000	-0,96 %	14 030 000	14 110 000

SPESE	Stanziamenti di pagamento						
	Bilancio eseguito 2015	Bilancio 2016	Progetto di bilancio per l'esercizio 2017		VAR 2017/2016 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2018	Progetto di bilancio per l'esercizio 2019
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
Spese relative alla cooperazione interistituzionale	729 409	848 400	965 700	965 700	13,83 %	821 700	755 600
Spese relative al programma eCdT	961 757	759 000	593 000	593 000	-21,87 %		
Titolo 10: riserve		2 535 083			-100,00 %		
<b>TOTALE</b>	<b>43 716 542</b>	<b>50 576 283</b>	<b>48 507 500</b>	<b>48 507 500</b>	<b>-4,09 %</b>	<b>48 490 400</b>	<b>46 018 017</b>

Allegato II. Tabella 2: entrate

ENTRATE	2016	2017
	Entrate previste dall'agenzia	Previsioni di bilancio
Contributo dell'UE		
Finanziamento supplementare dell'UE: sovvenzioni ad hoc e accordi di delega		
Altre entrate	50 576 283	48 507 500
<b>TOTALE ENTRATE</b>	<b>50 576 283</b>	<b>48 507 500</b>

ENTRATE	Entrate						
	Bilancio eseguito 2015	Bilancio 2016	Progetto di bilancio per l'esercizio 2017		VAR 2016/2015 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2018	Progetto di bilancio per l'esercizio 2019
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
1 ENTRATE PROVENIENTI DALLA RISCOSSIONE DI DIRITTI E ONERI (tra cui la riserva per il bilanciamento derivante dall'eccedenza degli esercizi precedenti)	39 449 687	41 072 500	42 829 600	42 829 600	4,28%	41 302 700	41 151 800
2 CONTRIBUTO DELL'UE							
- di cui entrate con destinazione specifica derivanti dalle eccedenze degli esercizi precedenti							
3 CONTRIBUTO DEI PAESI TERZI (tra cui SEE/EFTA e paesi candidati)							
- di cui SEE/EFTA (Svizzera esclusa)							
- di cui paesi candidati							
4 ALTRI CONTRIBUTI	1 832 490	3 155 000	804 000	804 000	-74,52 %	716 000	657 000
- di cui finanziamenti supplementari dell'UE derivanti da sovvenzioni ad hoc (articolo 7 del RFQ)							
- di cui finanziamenti supplementari dell'UE derivanti da accordi di delega (articolo 8 del RFQ)							
5 OPERAZIONI AMMINISTRATIVE	695 257	960 450	622 250	622 250	-35,21 %	614 550	606 850

ENTRATE	Entrate						
	Bilancio eseguito 2015	Bilancio 2016	Progetto di bilancio per l'esercizio 2017		VAR 2016/2015 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2018	Progetto di bilancio per l'esercizio 2019
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
- di cui interessi generati da fondi versati dalla Commissione a titolo di contributo dell'UE (articolo 58 del RFQ)							
6 ENTRATE PER SERVIZI FORNITI A TITOLO ONEROSO							
7 CORREZIONE DEGLI SQUILIBRI DI BILANCIO		5 388 333	4 251 650	4 251 650	-21,10 %	5 857 150	3 602 367
TOTALE	41 977 434	50 576 283	48 507 500	48 507 500	-4,09 %	48 490 400	46 018 017

Allegato II. Tabella 3: esecuzione del bilancio e annullamenti degli stanziamenti

Esecuzione del bilancio	2013	2014	2015
Riserva dall'eccedenza degli esercizi precedenti (+)	3 867 811	7 128 691	5 020 494
Entrate effettivamente ricevute (+)	50 210 831	47 035 473	41 977 434
Pagamenti effettuati (-)	-40 542 361	-40 498 299	-38 941 308
Riporto degli stanziamenti (-)	-3 021 201	-4 144 711	-4 775 233
Annullamenti degli stanziamenti riportati (+)	228 573	257 201	289 573
Adeguamento per il riporto di stanziamenti di entrate con destinazione specifica dall'esercizio precedente (+)			
Differenze di cambio (+/-)	0	47	-140
Adeguamento per il saldo negativo dall'esercizio precedente (-)	-3 614 961	-4 757 909	1 058 513
TOTALE	7 128 692	5 020 494	4 629 333

(1) La differenza tra la riga "Totale" per un anno e la "Riserva dall'eccedenza degli esercizi precedenti" è dovuta all'arrotondamento.

### *Esecuzione del bilancio*

Nel 2015 le entrate riscosse dal Centro sono diminuite del 10,8 % rispetto al 2014. Questo elemento dev'essere considerato alla luce del taglio dei prezzi introdotto a metà del 2014 e nel 2015. Alcuni dei clienti del Centro hanno deciso di utilizzare il meccanismo di anticipo dei pagamenti istituito dal Centro, grazie al quale il Centro ha ottenuto entrate di bilancio supplementari pari a 560 000 EUR per servizi da fornire nel corso del 2016. Questo strumento è stato realizzato per aiutare i clienti del Centro a ridurre il riporto dei propri stanziamenti di bilancio.

Nel 2015 il Centro ha intensificato gli sforzi per diminuire l'eccedenza di bilancio accumulata e la "Riserva per la stabilità delle tariffe" effettuando due rimborsi ai suoi clienti. Il primo rimborso, approvato nell'ambito del primo bilancio rettificativo 2015 del Centro, è stato un rimborso straordinario di 2,3 milioni di EUR derivante dalla "Riserva per la stabilità delle tariffe". Il secondo rimborso, approvato nell'ambito del secondo bilancio rettificativo 2015 del Centro, è stato un rimborso dell'eccedenza di bilancio ai sensi dell'articolo 97 del regolamento finanziario del Centro, pari a 2,6 milioni di EUR. L'esecuzione del bilancio accumulata per il 2015 è pari a 4 629 333 EUR, rispetto all'esecuzione del 2014, che ammontava a 5 020 494 EUR. Il risultato delle attività del Centro nel 2015 (righe 2-5 nella precedente tabella sull'esecuzione di bilancio) è stato un deficit di 1,5 milioni di EUR, in linea con gli sforzi del Centro di ridurre la propria eccedenza. Il meccanismo che prevede il rimborso automatico ai clienti viene attivato se il risultato positivo dell'esecuzione di bilancio supera 1 milione di EUR. Pertanto nel 2016 non ci sarà alcun rimborso ai clienti.

### *Annullamento di stanziamenti d'impegno*

Nel corso del 2015 l'88,2 % del bilancio per i titoli 1-3 è stato consumato in termini di impegni e di conseguenza l'11,8 % degli stanziamenti è stato annullato. Alla fine del 2014 il 9,5 % degli stanziamenti d'impegno è stato annullato.

### *Annullamento di stanziamenti di pagamento per l'esercizio e stanziamenti di pagamento riportati*

Il Centro dispone di stanziamenti non differenziati, e pertanto l'annullamento di stanziamenti di pagamento per l'esercizio è identico all'annullamento di stanziamenti d'impegno per l'esercizio. Il 7,0 % degli stanziamenti di pagamento riportati dal 2014 al 2015 è stato annullato, rispetto all'8,5 % del 2014. Gran parte degli stanziamenti annullati, ossia il 34 %, avrebbe dovuto essere utilizzato per spese per immobili, la cui fatturazione sarebbe spettata al proprietario dell'immobile stesso. Nonostante vari solleciti, il Centro non ha ricevuto alcuna fattura nel 2015, e questo ha provocato l'annullamento degli stanziamenti che avrebbero dovuto coprire le spese effettive del 2013 e del 2014.

## Allegato III. Risorse umane: dati quantitativi

Allegato III. Tabella 1: personale e relativa evoluzione; panoramica di tutte le categorie del personale

Personale		Personale effettivo al 31.12.2014 <sup>3</sup>	Posti autorizzati nel quadro del bilancio UE 2015 <sup>4</sup>	Personale effettivo al 31.12.2015	Posti autorizzati nel quadro del bilancio UE 2016 <sup>5</sup>	Personale effettivo al 31.12.2016	Progetto di bilancio UE 2017 <sup>6</sup>	Previsto per il 2018	Previsto per il 2019
Funzionari	AD	41	45	41	45		44	44	44
	AST	13	13	13	13		13	13	13
	AST/SC	0	0	0	0		0	0	0
AT	AD	90	91	91	89		89	89	89
	AST	48	51	50	50		48	48	48
	AST/SC	0	0	0	0		1	1	1
Totale <sup>7</sup>		192	200	195	197		195	195	195
AC GF IV		14,4	11	11,5	19		19	19	19
AC GF III		5,9	4	5,7	7		7	7	7
AC GF II		5,2	9	6	9		9	9	9
AC GF I		0	0	0	0		0	0	0
Totale AC <sup>8</sup>		25,5	24	23,2	35		35	35	35
END <sup>9</sup>		0	0	0	0		0	0	0
Fornitori di servizi strutturali <sup>10</sup>		4,5	5,5	3,9	7		6,5	6,5	6,5
TOTALE		222	229,5	222,1	239		236,5	236,5	236,5
Personale esterno <sup>11</sup> per sostituzioni occasionali <sup>12</sup>		6,9		5,9					

<sup>3</sup> Nel novembre 2014 è stata inviata una lettera di offerta per un posto temporaneo (traduttore di lingua inglese), incluso nella colonna "Personale effettivo al 31.12.2014".

<sup>4</sup> Autorizzato per funzionari e agenti temporanei (AT) e stimato per agenti contrattuali (AC) ed esperti nazionali distaccati (END).

<sup>5</sup> Autorizzato per funzionari e agenti temporanei (AT) e stimato per agenti contrattuali (AC) ed esperti nazionali distaccati (END). Tra gli agenti contrattuali autorizzati nel quadro del bilancio UE 2016 sono inclusi gli 11 agenti contrattuali supplementari autorizzati in seguito all'accordo con la DG JUST della Commissione, per la fornitura di servizi di traduzione, nel quadro del regolamento relativo alla risoluzione delle controversie online (ODR) dei consumatori e della direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie.

<sup>6</sup> In linea con la decisione presa dall'autorità di bilancio il 1° dicembre 2016, il Centro ha ridotto la tabella dell'organico per il 2017 di due posti (AD 6, AST 2).

<sup>7</sup> Unità.

<sup>8</sup> ETP.

<sup>9</sup> ETP.

<sup>10</sup> I fornitori di servizi sottoscrivono un contratto con un'azienda privata e svolgono mansioni specializzate esternalizzate di carattere orizzontale/di sostegno, ad esempio nel settore delle tecnologie dell'informazione. Alla Commissione si rispettano i seguenti criteri generali: 1) nessun contratto individuale con la Commissione; 2) presso i locali della Commissione, solitamente con un PC e una scrivania; 3) gestito dalla Commissione a livello amministrativo (tessera di identificazione, ecc.) e 4) contributo al valore aggiunto della Commissione. ETP

<sup>11</sup> ETP.

<sup>12</sup> Ad esempio sostituzioni per congedi di maternità o congedi di malattia di lunga durata.

Allegato III. Tabella 2: piano pluriennale di politica del personale 2017-2019

Categoria e grado	Tabella dell'organico nel bilancio UE 2015		Personale effettivo al 31.12.2015 <sup>13</sup>		Modifiche intervenute nel 2015 nell'applicazione della regola di flessibilità <sup>14</sup>		Tabella dell'organico nel bilancio UE 2016 votato		Modifiche intervenute nel 2016 nell'applicazione della regola di flessibilità <sup>15</sup>		Tabella dell'organico nel progetto di bilancio UE 2017		Tabella dell'organico del 2018		Tabella dell'organico del 2019	
	Funzionari	AT	Funzionari	AT	Funzionari	AT	Funzionari	AT	Funzionari	AT	Funzionari	AT	Funzionari	AT	Funzionari	AT
AD 16	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AD 15	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AD 14	1	1	0	0			0	1			0	1	0	1	0	1
AD 13	0	0	0	0			1	0			1	0	1	0	1	0
AD 12	11	6	3	6			12	7			14	8	14	8	14	8
AD 11	10	7	11	6			10	5			10	4	10	4	10	4
AD 10	7	4	7	4			7	4			5	6	5	6	5	6
AD 9	2	12	3	7			3	12			4	12	4	12	4	12
AD 8	9	10	12	6			7	15	-1	+1	5	19	5	19	5	19
AD 7	2	21	1	19			3	19			4	18	4	18	4	18
AD 6	3	25	4	22			2	26			1	21	1	21	1	21
AD 5	0	5	0	21			0	0			0	0	0	0	0	0
Totale AD	45	91	41	91			45	89	-1	+1	44	89	44	89	44	89
AST 11	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST 10	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST 9	2	0	2	0			3	0			4	0	4	0	4	0
AST 8	4	0	4	1			3	1			2	1	2	1	2	1
AST 7	2	3	2	2			2	3			3	3	3	3	3	3
AST 6	1	3	1	3			1	2			0	4	0	4	0	4
AST 5	1	14	1	10	-1	+1	1	16			2	18	2	18	2	18
AST 4	3	15	3	16			3	15			2	13	2	13	2	13
AST 3	0	9	0	11			0	8			0	8	0	8	0	8
AST 2	0	7	0	7			0	5			0	1	0	1	0	1
AST 1	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
Totale AST	13	51	13	50	-1	+1	13	50			13	48	13	48	13	48
AST/SC 6	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST/SC 5	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST/SC 4	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST/SC 3	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST/SC 2	0	0	0	0			0	0			0	1	0	1	0	1
AST/SC 1	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
Totale AST/SC	0	0	0	0			0	0			0	1	0	1	0	1
TOTALE	58	142	54	141	-1	+1	58	139	-1	+1	57	138	57	138	57	138

<sup>13</sup> La differenza tra i posti nella tabella dell'organico del 2015 e i posti effettivi coperti al 31/12/2015 (per esempio i posti AD 12) è dovuta a una scoperta di tali posti e all'obbligo di pubblicare avvisi di posti vacanti in osservanza dell'articolo 29 dello statuto e in conformità delle disposizioni generali di esecuzione applicabili al personale temporaneo contemplato dall'articolo 2, lettera f), del RAA.

<sup>14</sup> In linea con l'articolo 38, paragrafo 1, lettere a) e b), del regolamento finanziario applicabile al Centro di traduzione, il consiglio di amministrazione può, a determinate condizioni, procedere a modifiche della tabella dell'organico, in teoria, fino a concorrenza del 10 % dei posti autorizzati.

<sup>15</sup> Ibid.

## Allegato IV. Risorse umane: dati qualitativi

### Politica delle assunzioni

La tabella dell'organico del Centro comprende sia funzionari che agenti temporanei. Il Centro si avvale altresì di agenti contrattuali e fornitori di servizi strutturali, ma non di esperti nazionali distaccati. Per quanto riguarda le assunzioni il Centro organizza procedure di selezione interna, interagenzia, interistituzionale ed esterna. Indice anche concorsi interni per costituire il proprio organico.

#### a. Funzionari

Il Centro ha nominato il suo primo funzionario nel 2001, conformemente alla politica approvata a tale data dal consiglio di amministrazione, che prevedeva di assumere funzionari per coprire: a) posti dirigenziali; b) posti per il personale amministrativo/esecutivo in posizioni chiave; e c) alcuni posti per traduttori con l'esperienza necessaria per garantire una "memoria istituzionale".

Gran parte dei funzionari è stata nominata internamente, ed è stato spesso difficile attrarre funzionari di altre agenzie o istituzioni mediante trasferimenti. Nel corso del tempo, tuttavia, per il Centro il valore aggiunto di assumere funzionari sembra consistere nella capacità di assicurare la permanenza di certi membri del personale AD. Per contro, per quanto riguarda il personale AST, impiegare funzionari è sembrato controproducente. Sulla base di quest'analisi, nel 2011 il consiglio di amministrazione ha riesaminato la politica del personale del Centro e ha fornito nuovi orientamenti. Queste raccomandazioni riguardavano, tra l'altro, la necessità di interrompere le assunzioni di nuovi funzionari per posti AST, assumere agenti temporanei per posti AD e consentire, entro limiti ragionevoli, l'assunzione di funzionari per posti di traduttori. Nel settore delle traduzioni in effetti si discute dell'opportunità di perseguire una politica simile a quella delle istituzioni dell'UE, che occupano a loro volta traduttori e quindi continuano a utilizzare funzionari in una certa misura.

#### PROCEDURA DI SELEZIONE

Le procedure di selezione dei funzionari sono conformi alle disposizioni contenute nell'allegato III dello statuto. Il Centro utilizza le disposizioni generali relative ai concorsi generali dell'EPSO, che fornisce un compendio dei principi e delle prassi rilevanti ed è destinato a orientare le commissioni giudicatrici nello svolgimento dei lavori e nell'assunzione delle decisioni.

Il Centro ha indetto concorsi interni sia per profili di carattere generico sia per profili specifici, come quello di "capo del dipartimento Amministrazione" e di "linguisti", nell'ottica di stilare elenchi di riserva da usare per le assunzioni.

Questi concorsi sono riservati al personale che lavora al Centro già da due anni in qualità di agente temporaneo.

Previo parere del comitato del personale, il bando di concorso viene pubblicato dopo l'approvazione dell'autorità che ha il potere di nomina. Il bando deve specificare quanto indicato all'allegato III dello statuto (il tipo di concorso, le modalità – cioè se è un concorso per titoli o per esami, ovvero per titoli ed esami –, la natura delle funzioni e delle attribuzioni relative al posto da coprire, il gruppo di funzioni e il grado proposti, ecc.).

Le commissioni giudicatrici sono composte di un presidente designato dall'autorità che ha il potere di nomina e di membri designati sia dall'autorità che ha il potere di nomina sia dal comitato del personale. Il numero dei membri è dispari. Per ogni concorso si nomina almeno un membro esterno al personale del Centro, allo scopo di garantire la trasparenza della procedura. Questi deve anche avere esperienza nel settore del concorso in questione, per essere in grado di valutare le prestazioni dei candidati.

Le commissioni giudicatrici devono stabilire un elenco dei candidati che soddisfano i criteri specifici fissati nel bando, con particolare riferimento alle condizioni relative alle qualifiche o all'esperienza professionale. L'ammissione si basa sul modulo di candidatura e sui documenti giustificativi necessari, pervenuti entro il termine previsto per la presentazione delle candidature.

Se l'autorità che ha il potere di nomina decide di indire prove scritte, la natura degli esami cui i candidati devono sottoporsi è specificata nel bando di concorso. Il contenuto delle prove scritte è stabilito dalla commissione giudicatrice interessata. Ciascuna prova è valutata da due esaminatori sulla base delle istruzioni fornite dalla commissione giudicatrice. Qualora le valutazioni dei due esaminatori differiscano significativamente, per valutare le prove deve essere nominato un terzo esaminatore. La commissione giudicatrice considererà come definitiva la valutazione del terzo esaminatore. Allo scopo di garantire il rispetto del principio dell'imparzialità, i documenti dei candidati sono anonimi nel momento in cui viene assegnata la valutazione.

I colloqui con la commissione giudicatrice sono individuali. La prova orale della procedura serve a valutare i candidati in rapporto alle conoscenze generali e/o specifiche, alle competenze e alle conoscenze linguistiche specificate nel bando di concorso. Per garantire la coerenza delle prove orali, le commissioni giudicatrici compilano una griglia di valutazione in conformità delle informazioni contenute nel bando di concorso. La commissione giudicatrice assicura che a tutti i candidati sia assegnata la medesima quantità di tempo.

Dopo avere deliberato e deciso i risultati finali, le commissioni giudicatrici stabiliscono elenchi di riserva e li trasmettono all'autorità che ha il potere di nomina insieme a un rapporto motivato. I risultati sono comunicati ai candidati al termine del concorso.

#### GRADI DI ASSUNZIONE

Per quanto riguarda la concorrenza interna, il Centro applica le condizioni di cui all'articolo 31 dello statuto. Se il Centro pubblica un avviso di posto vacante sulla base delle disposizioni dell'articolo 29, paragrafo 1, lettere a) e b), dello statuto, i gradi possono essere diversi da quelli previsti per una particolare selezione. Di fatto, le suddette procedure consentono la pubblicazione dei posti vacanti con una fascia di gradi che possono essere leggermente differenti rispetto ai gradi previsti per l'assunzione. In ogni caso, le "richieste di trasferimento" non comporteranno promozioni.

#### b.1 Agenti temporanei con impiego a lungo termine

Il Centro si avvale di personale temporaneo con impiego a lungo termine per eseguire compiti di natura permanente direttamente connessi all'attività principale o relativi alla propria gestione amministrativa o organizzativa (supporto amministrativo, informatica, ecc.).

Questa strategia garantisce una "memoria" istituzionale e il mantenimento dell'esperienza acquisita nel corso degli anni in aree specifiche. Oltre a questo, l'offerta di posti temporanei a lungo termine permette di attrarre personale con una grande esperienza nell'ambito dell'Unione europea da altre agenzie o istituzioni dell'UE. Di fatto, data la particolarità del quadro giuridico nel quale opera il Centro, sono necessarie competenze e conoscenze specifiche non sempre disponibili nel settore privato.

È inoltre opportuno ricordare che il Centro continuerà a soddisfare le mutevoli previsioni dei clienti sul carico di lavoro, per esempio cercando di individuare i settori che offrono potenzialità di riduzione dei costi. Pertanto, ogni qualvolta sia possibile, il Centro continuerà anche a ricorrere ad agenti contrattuali con impiego a lungo termine piuttosto che ad agenti temporanei. Quando si rende disponibile un posto di agente temporaneo, l'autorità che ha il potere di nomina esamina attentamente l'opportunità di

reinquadrarlo come posto di agente contrattuale con impiego a lungo termine. Questo approccio si applica a tutti i posti del Centro (attività principale e attività di supporto), ad eccezione delle posizioni dirigenziali.

#### TIPO DI FUNZIONI CHIAVE

I profili degli agenti temporanei con impiego a lungo termine sono uguali a quelli dei funzionari.

#### PROCEDURA DI SELEZIONE

L'articolo 56 del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea, adottato nel 2014, prevede che ciascuna agenzia adotti, conformemente all'articolo 110, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari, disposizioni generali concernenti le procedure che disciplinano l'assunzione e l'impiego degli agenti temporanei di cui all'articolo 2, lettera f), del RAA. Si tratta di una nuova categoria di agenti temporanei utilizzata esclusivamente dalle agenzie dell'UE. Pertanto, sulla base di un modello di decisione concordato ex ante dalla Commissione europea, nell'ottobre 2015 il consiglio di amministrazione del Centro ha adottato una decisione che fissa disposizioni generali di esecuzione sulla procedura che regola l'assunzione e l'impiego degli agenti temporanei ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del RAA.

Un posto vacante può essere coperto tramite mobilità interna, mobilità tra agenzie dell'UE o assunzione previa procedura di selezione esterna. L'autorità abilitata a concludere i contratti di assunzione (di seguito "AACC") può definire un ordine di priorità delle suddette modalità.

#### Copertura di un posto tramite mobilità interna

L'AACC può coprire un posto nell'interesse del servizio riassegnando un agente temporaneo, di cui all'articolo 2, lettera f), del Centro ai sensi dell'articolo 7 dello statuto. La riassegnazione effettuata nell'interesse del servizio non ha alcun effetto sul contratto in corso degli agenti temporanei del Centro. L'AACC può inoltre decidere di procedere alla copertura di un posto previa pubblicazione interna. Il posto viene pubblicato nella fascia di gradi corrispondente al tipo di posto da coprire. La mobilità interna è riservata agli agenti temporanei di cui all'art. 2, lettera f), che sono assunti dal Centro nel gruppo di funzioni e con la fascia di gradi riportata nella pubblicazione interna.

L'AACC emette un avviso interno che illustra le fasi previste per tutte le procedure di selezione interna. L'autorità può decidere, tuttavia, di attuare la procedura di selezione che meglio risponde all'interesse del servizio.

#### Copertura di un posto tramite mobilità tra agenzie dell'UE

L'AACC può decidere di pubblicizzare un posto vacante di agente temporaneo, di cui all'articolo 2, lettera f), mediante pubblicazioni interagenzia, allo scopo di attrarre agenti temporanei, di cui all'articolo 2, lettera f), impiegati da qualsiasi altra agenzia di cui all'articolo 1 *bis*, paragrafo 2, dello statuto. La pubblicazione può avvenire contemporaneamente o successivamente alla pubblicazione interna. Alla pubblicazione interagenzia del posto si applica, in linea di principio, la stessa fascia di gradi della pubblicazione interna. Per il grado superiore tuttavia potrebbero esserci alcune limitazioni.

La mobilità tra le agenzie è riservata agli agenti temporanei, di cui all'articolo 2, lettera f), che nella propria agenzia sono nel gruppo di funzioni e con il grado corrispondente al gruppo di funzioni e alla fascia di gradi pubblicati. L'agenzia e l'agente selezionato stipulano un contratto di assunzione che garantisce il mantenimento alle dipendenze e la continuazione della carriera di quest'ultimo nella categoria di agente temporaneo di cui all'articolo 2, lettera f). Tale contratto viene stipulato senza interrompere il contratto stipulato con l'agenzia di origine, allo scopo di favorire la mobilità dell'agente tra agenzie diverse.

La pubblicazione interagenzia specifica, fra l'altro:

- a) il tipo di selezione (selezione interagenzia);
- b) il gruppo di funzioni, il tipo di posto e la fascia di gradi;
- c) la natura delle mansioni da svolgere;
- d) le condizioni generali e le qualifiche richieste per il posto;
- e) le condizioni specifiche da soddisfare in relazione al posto;
- f) il termine per la presentazione delle candidature.

#### Copertura di un posto tramite assunzione previa selezione esterna

L'AACC potrebbe decidere di coprire un posto mediante una procedura di selezione esterna. A tal fine, l'AACC deve esaminare l'elenco o gli elenchi di riserva esistenti e quindi selezionare un candidato da tali elenchi oppure organizzare una procedura di selezione, avviando una selezione esterna per un unico grado. La pubblicazione esterna può avere luogo contemporaneamente a quella interna e, se del caso, alla pubblicazione interagenzia, oppure in un secondo momento.

La procedura di selezione ha luogo conformemente agli stessi standard in vigore per i concorsi organizzati dall'EPSO per funzionari con profili e numero di candidati equivalenti.

L'avviso relativo alla selezione specifica tra l'altro:

- a) il tipo di selezione, e quindi il profilo e il numero delle persone da selezionare;
- b) il gruppo di funzioni, il tipo/titolo del posto e la fascia di gradi;
- c) il tipo di prove;
- d) la natura delle mansioni da svolgere;
- e) le condizioni generali e specifiche nonché le qualifiche richieste per il posto;
- f) la conoscenza delle lingue richiesta;
- g) il termine entro il quale devono pervenire le candidature;
- h) la validità dell'elenco di riserva;
- i) l'agenzia o le agenzie interessate.

L'avviso relativo alla selezione è pubblicato sul sito del Centro, sul sito Internet dell'EPSO e, se del caso, sui portali in Internet relativi alle offerte di lavoro e/o nella stampa internazionale, locale e specializzata. Possono fungere da canali di comunicazione anche le rappresentanze permanenti degli Stati membri presso l'Unione europea e i rappresentanti degli Stati membri che siedono nel consiglio di amministrazione del Centro o delle agenzie interessate.

#### GRADI DI ASSUNZIONE

Le procedure di selezione per agenti temporanei di cui all'articolo 2, lettera f), sono organizzate a uno dei seguenti gradi:

- a) da AST/SC 1 ad AST/SC 2 per il gruppo di funzioni AST/SC;
- b) da AST 1 ad AST 4 per il gruppo di funzioni AST;
- c) da AD 5 ad AD 8 per il gruppo di funzioni AD.

Per le posizioni che richiedono un'alta specializzazione, fatti salvi i limiti definiti dall'articolo 53 del RAA, il Centro può assumere un agente temporaneo di cui all'articolo 2, lettera f), ai gradi AD 9, AD 10 e AD 11 oppure, in via eccezionale, al grado AD 12. Tali assunzioni devono essere debitamente giustificate.

#### **DURATA DEL CONTRATTO**

Fatta eccezione per il posto di direttore, per il momento il Centro ha stabilito che tutti i posti di agente temporaneo siano di lunga durata.

All'atto dell'assunzione, agli agenti temporanei viene offerto un contratto triennale rinnovabile. Tale contratto può essere prorogato per altri tre anni e, dopo un primo rinnovo, a tempo indeterminato.

I contratti possono essere prorogati unicamente nell'interesse del servizio ed entro i limiti dell'articolo 8 del RAA.

#### **b.2 Agenti temporanei con impiego a breve termine**

In casi debitamente motivati l'AACC può decidere di stipulare contratti con prospettiva temporale limitata. Simili contratti sono giustificati soprattutto per progetti di durata limitata, nei casi in cui il Centro debba avvalersi di conoscenze aggiornate in un'area specifica o debba sopperire ad assenze. In tali casi, l'AACC informa chiaramente il candidato per mezzo della lettera contenente l'offerta, nel contratto, eventuali rinnovi di contratto e, se del caso, nell'avviso relativo alla selezione, che il rapporto contrattuale con l'agenzia è a tempo determinato.

La posizione di direttore è di agente temporaneo a breve termine. È offerta per un periodo limitato di cinque anni, con la possibilità di un rinnovo.

#### **TIPO DI FUNZIONI CHIAVE**

I profili degli agenti temporanei con impiego a breve termine sono uguali a quelli degli agenti temporanei a lungo termine.

#### **PROCEDURA DI SELEZIONE**

La procedura di selezione ha luogo conformemente agli stessi standard in vigore per i concorsi organizzati dall'EPSO per funzionari con profili e numero di candidati equivalenti. Oltre all'esame delle candidature, la procedura di selezione si avvale di una o più prove scritte e orali. Tali prove prevedono quanto meno:

- a) una parte anonima a fini di qualificazione;
- b) una parte intesa a valutare le competenze specifiche richieste per il posto o i posti;
- c) una parte intesa a valutare le competenze generali richieste agli agenti temporanei dell'UE di cui all'articolo 2, lettera f).

La procedura di selezione è attuata da un apposito comitato nominato dall'AACC e composto di almeno tre membri, di cui un presidente, almeno un membro facente parte del dipartimento Amministrazione e un membro nominato dal comitato del personale. I membri del comitato di selezione sono scelti tra i funzionari o gli agenti temporanei il cui gruppo di funzioni e grado è pari almeno a quello del posto da coprire.

La procedura di selezione è organizzata da una delle seguenti entità:

- a) l'EPSO, su richiesta di una o più agenzie;
- b) un gruppo di agenzie;
- c) il Centro.

#### GRADI DI ASSUNZIONE

I gradi di assunzione degli agenti temporanei con impiego a breve termine sono uguali a quelli degli agenti temporanei a lungo termine.

#### DURATA DEL CONTRATTO

Tali contratti possono essere conclusi per una durata determinata o, solamente in casi debitamente motivati, per un periodo limitato. In questo caso, il contratto viene stipulato per la durata del compito previsto.

#### c.1 Agenti contrattuali con impiego a lungo termine

Nel marzo 2016 il Centro ha adottato le disposizioni generali di esecuzione (DGE) sulla riclassificazione degli agenti contrattuali. Le nuove norme si basano sul modello di decisione comune a tutte le agenzie, concordato ex ante dalla Commissione europea. Pertanto tutti i riferimenti alle politiche di riclassificazione degli agenti contrattuali nel presente documento sono stati riveduti.

Il Centro assume agenti contrattuali con impiego a lungo e a breve termine. Il Centro è consapevole del rischio e delle difficoltà che potrebbero derivare dalla presenza di agenti contrattuali con impiego a lungo termine, agenti temporanei e funzionari che lavorano fianco a fianco, svolgendo compiti simili in condizioni di impiego diverse. La dirigenza del Centro ha analizzato il rischio e ha deciso che è accettabile. Nondimeno, il Centro si adopererà per ricorrere ad agenti contrattuali con impiego a lungo termine principalmente, ma non solo, per lo svolgimento di funzioni manuali e di supporto amministrativo.

#### TIPO DI FUNZIONI CHIAVE

I profili degli agenti contrattuali con impiego a lungo termine sono uguali a quelli degli agenti temporanei a lungo termine.

#### PROCEDURA DI SELEZIONE

Dal 2009 sono in vigore le disposizioni generali di esecuzione sulle procedure che disciplinano l'assunzione e l'utilizzo di agenti contrattuali presso il Centro. Il Centro può assumere agenti contrattuali con impiego a lungo termine utilizzando due diverse procedure di selezione.

#### Procedura di selezione che utilizza la banca dati dell'EPSO

In questo caso il Centro nomina un comitato di selezione (che comprende anche membri del comitato del personale). Il comitato di selezione invita a un colloquio i candidati ritenuti più idonei, sulla base della descrizione del lavoro, scegliendoli dall'elenco dei candidati già approvato dall'EPSO. Viene quindi redatto un verbale delle riunioni del comitato, in cui si motivano le decisioni adottate. I candidati sono quindi informati in merito all'esito del colloquio.

### Procedura di selezione svolta dal Centro

Il Centro pubblica gli avvisi di posti vacanti, specificando i criteri concernenti le competenze generali e specifiche nonché le qualifiche principali richieste, la durata dell'impiego, il gruppo di funzioni e il grado, e le principali fasi della procedura di selezione (tramite il sito web del Centro, il sito web dell'EPSO, le rappresentanze permanenti degli Stati membri e, se necessario, la stampa internazionale, locale e specializzata o altri canali adeguati). Nomina quindi un comitato di selezione (che comprende anche membri del comitato del personale) che valuta le candidature e sceglie quelle che più corrispondono al profilo e alle qualifiche richieste dall'avviso di posto vacante.

Il comitato di selezione organizza esami scritti conformemente al livello e al profilo del posto vacante. L'obiettivo della prova è valutare le attitudini generali, le competenze linguistiche, la conoscenza dell'UE e le competenze specifiche di ciascun candidato. Il contenuto dell'esame scritto è stabilito dal comitato di selezione interessato. Allo scopo di garantire il rispetto del principio dell'imparzialità, i documenti dei candidati sono anonimi nel momento in cui viene assegnata la valutazione.

Il comitato di selezione organizza i colloqui con i candidati selezionati. Il colloquio è inteso a valutare ciascun candidato in termini di qualità personali rispetto al profilo ricercato, capacità, conoscenze di carattere generale e conoscenze specifiche per il posto. Il colloquio permette anche di valutare la capacità del candidato di lavorare in un ambiente multiculturale, le sue motivazioni e la sua personalità nonché le sue competenze linguistiche orali.

Il comitato di selezione redige un elenco di riserva che rimane valido fino a 12 mesi dalla data in cui viene stilato, ma la sua durata può essere prorogata dall'AACC. Viene quindi redatto un verbale delle riunioni del comitato, in cui si motivano le decisioni adottate. I candidati sono informati in merito all'esito della selezione.

Su richiesta del Centro, l'EPSO deve assistere quest'ultimo nelle procedure di selezione, in particolare fornendo e/o definendo le prove scritte.

### **GRADI DI ASSUNZIONE**

Gli agenti contrattuali vengono assunti:

- nel gruppo di funzioni I: grado 1;
- nel gruppo di funzioni II: gradi 4 o 5 a seconda dell'esperienza;
- nel gruppo di funzioni III: gradi 8, 9 o 10 a seconda dell'esperienza;
- nel gruppo di funzioni IV: gradi 13, 14 e 16 a seconda dell'esperienza;

### **DURATA DEL CONTRATTO**

All'atto dell'assunzione, agli agenti contrattuali con impiego a lungo termine viene offerto un contratto biennale rinnovabile. Tale contratto può essere prorogato per altri quattro anni e, nel caso di un secondo rinnovo, a tempo indeterminato.

## c.2. Agenti contrattuali con impiego a breve termine

### TIPO DI FUNZIONI CHIAVE

Questo tipo di contratto si propone di coprire l'assenza di funzionari e agenti temporanei oppure di realizzare progetti limitati nel tempo. Ovviamente gli agenti contrattuali con impiego a breve termine e con contratti di durata limitata non possono essere tenuti in considerazione per la stabilità del Centro nel lungo periodo e non possono assicurare la conoscenza e la memoria istituzionali.

Il Centro assume questi agenti contrattuali allo scopo di:

- rafforzare la capacità nelle funzioni di supporto per l'esecuzione di progetti con durata limitata;
- sostituire i funzionari/gli agenti temporanei (AD/AST, AST/SC) in congedo di maternità, in congedo di malattia, in congedo parentale o per motivi familiari, o in servizio a tempo parziale.

### PROCEDURA DI SELEZIONE

Il Centro può assumere agenti contrattuali con impiego a breve termine utilizzando due procedure di selezione.

#### Procedura di selezione che utilizza la banca dati dell'EPSO

In questo caso il Centro nomina un comitato di selezione (che comprende anche membri del comitato del personale). Il comitato di selezione invita a un colloquio i candidati ritenuti più idonei, sulla base della descrizione del lavoro, scegliendoli dall'elenco dei candidati già approvato dall'EPSO. Viene quindi redatto un verbale delle riunioni del comitato, in cui si motivano le decisioni adottate. I candidati sono quindi informati in merito all'esito del colloquio.

#### Procedura di selezione svolta dal Centro

Qualora non vi sia un elenco dei candidati selezionati o nessun candidato dell'elenco soddisfi i requisiti per uno specifico posto vacante, e se l'assunzione di un agente contrattuale per una sostituzione è molto urgente o di breve durata, si applica la seguente procedura di selezione:

- si pubblicano avvisi di posto vacante sul sito web del Centro per almeno due settimane e, ove necessario, si pubblica un ulteriore avviso in un giornale locale, specificando i criteri relativi alle competenze generali e specifiche e alle principali qualifiche richieste;
- il Centro nomina quindi un comitato di selezione (che comprende anche membri del comitato del personale) che valuta le candidature e sceglie quelle che più corrispondono al profilo e alle qualifiche richieste;
- il comitato di selezione invita a un colloquio i candidati selezionati in base alla descrizione del lavoro di cui all'avviso di posto vacante. Il colloquio è inteso a valutare ciascun candidato in termini di conoscenze linguistiche e di competenze personali e professionali. In base ai risultati dei colloqui, il comitato di selezione adotta una decisione per iscritto, specificandone le motivazioni; i candidati sono informati in merito all'esito del colloquio.

## GRADI DI ASSUNZIONE

I gradi di assunzione degli agenti contrattuali con impiego a breve termine sono uguali a quelli degli agenti contrattuali a lungo termine.

## DURATA DEL CONTRATTO

I contratti conclusi per assumere agenti contrattuali per una breve sostituzione non possono superare sei mesi, mentre i contratti conclusi per una sostituzione di breve termine sono limitati alla durata massima di un singolo congedo secondo le disposizioni di cui agli articoli 42, 42 *bis*, 42 *ter* e al titolo IV "Condizioni di lavoro" dello statuto. Entrambe le tipologie contrattuali possono essere rinnovate soltanto per un altro periodo di tempo determinato oppure a tempo indeterminato se l'agente contrattuale ha superato una procedura di selezione prevista per l'impiego a lungo termine.

### d. Esperti nazionali distaccati

Il Centro ha esaminato la possibilità di avvalersi di esperti nazionali distaccati. Dopo avere condotto un'analisi basata sull'esperienza della Commissione europea e delle agenzie dell'UE, il Centro ha concluso che il ricorso a questo tipo di personale non comportava vantaggi. Tale conclusione era motivata principalmente dal carico amministrativo imposto dalla procedura di selezione, ma anche dall'onere che la procedura rappresenta in termini di indennità da versare. Il Centro ha concluso pertanto che era più ragionevole, a livello economico, assumere agenti contrattuali.

### e. Fornitori di servizi strutturali

#### FUNZIONI CHIAVE ASSEGNATE

I compiti assegnati ai fornitori di servizi strutturali sono di natura estremamente tecnica e richiedono competenze molto specifiche.

Nel dipartimento Informatica i fornitori di servizi strutturali garantiscono la continuità del servizio e la manutenzione delle applicazioni (principalmente il portale clienti, le applicazioni CdT, Flosys, lo strumento di rendicontazione Business Objects, e eCdT).

#### Procedura di appalto

Il Centro ha partecipato a una gara d'appalto interistituzionale organizzata dal Parlamento europeo (ITS14) per la fornitura di servizi informatici esterni.

#### Durata del contratto attuale

Il contratto è stato firmato nel marzo 2015 (ed è entrato in vigore alla fine di aprile 2015) con un periodo iniziale di validità di due anni. Il contratto potrebbe essere prorogato fino a un massimo di quattro anni.

#### Valutazione delle prestazioni e promozione/riclassificazione

##### PROCEDURA DI VALUTAZIONE

In linea di principio, le norme di esecuzione adottate dalla Commissione per attuare lo statuto si applicano per analogia alle agenzie. Tuttavia, in deroga, un'agenzia può chiedere alla Commissione di approvare norme di esecuzione diverse da quelle già adottate. Nel caso specifico, il gruppo di lavoro permanente, che comprende rappresentanti delle agenzie e della Commissione, aveva stabilito che le disposizioni della Commissione sulla valutazione non erano adatte alle agenzie, in particolare poiché il campo di

applicazione non coprirebbe gli agenti temporanei di cui all'articolo 2, lettera f), del RAA. Per questo motivo, il Centro ha chiesto una deroga all'applicazione delle norme della Commissione per analogia.

Il gruppo di lavoro permanente ha elaborato modelli di decisione per la valutazione nelle agenzie, ai quali la Commissione ha dato la propria approvazione ex ante. Su questa base, nell'ottobre 2015, il consiglio di amministrazione del Centro ha adottato nuove disposizioni generali di esecuzione (DGE) sulle valutazioni di funzionari, agenti temporanei e contrattuali. Tali disposizioni sono in linea con l'articolo 43 dello statuto e l'articolo 87, paragrafo 1, del RAA, concernenti le valutazioni del personale, nonché con l'articolo 44, paragrafo 1, concernente il blocco degli avanzamenti di scatto. Le norme si applicano a partire dal 2016 per le valutazioni concernenti il periodo di riferimento 2015.

Il nuovo sistema di valutazione applicabile al personale del Centro mira a fornire un riscontro periodico e strutturato allo scopo di migliorarne il rendimento e contribuire al futuro sviluppo della carriera. In particolare si propone di valutare il rendimento qualitativo personale in termini di efficienza, competenza e condotta in servizio. La relazione annuale deve contenere una dichiarazione che attesti il rendimento del titolare del posto di lavoro. Inoltre il suo avanzamento di scatto dipende dal fatto che il suo rendimento non sia stato valutato insoddisfacente nell'ultima relazione annuale finale. Per quanto riguarda i funzionari di grado AST 5 o superiore, la relazione, su richiesta del titolare del posto di lavoro, esprime un parere sulla potenzialità del titolare di adempiere la funzione di amministratore.

Le disposizioni prevedono: lo svolgimento di una procedura di valutazione annuale per tutto il personale, la possibilità che il titolare del posto di lavoro svolga un'autovalutazione, l'organizzazione di un dialogo annuale tra il titolare e il valutatore, la conferma di rendimento insoddisfacente da parte del valutatore; la possibilità per il titolare di presentare ricorso al valutatore d'appello; la possibilità di valutare la formazione svolta con successo da parte del titolare e di rivedere le esigenze e gli obiettivi di formazione.

Dal punto di vista tecnico, il Centro ha elaborato un nuovo strumento (Themis), basato su SharePoint, che sostituirà il precedente sistema di valutazione elettronica.

Infine, è opportuno rilevare che nei precedenti esercizi svolti solo cinque membri del personale avevano depositato un ricorso all'autorità comune di valutazione. Nessun ricorso è stato depositato nel 2015.

#### PROCEDURE DI PROMOZIONE/RICLASSIFICAZIONE

Per quanto riguarda le politiche di promozione e riclassificazione, nel marzo 2016 il consiglio di amministrazione ha adottato nuove disposizioni generali di esecuzione (DGE) sulla base dei modelli di decisione comuni definiti dalla Commissione europea per tutte le agenzie. In precedenza, nel dicembre 2013 la Commissione aveva informato tutte le agenzie delle nuove disposizioni di esecuzione relative a promozione e riclassificazione. Il gruppo di lavoro permanente tuttavia, insieme ai rappresentanti della Commissione, ha statuito che le disposizioni della Commissione sulle promozioni e riclassificazioni non erano adeguate per le agenzie. Alla luce di questa valutazione, il Centro ha chiesto una deroga all'applicazione delle norme della Commissione per analogia, e ha adottato le nuove DGE alle quali la Commissione aveva dato la propria approvazione ex ante.

Allo scopo di non discriminare gli agenti temporanei, la maggior parte delle vigenti disposizioni applicabili ai funzionari vale anche per gli agenti temporanei per analogia. L'obiettivo è garantire la prospettiva di avanzamento e accrescere la fedeltà del personale nei confronti del Centro.

Il numero di promozioni/riclassificazioni viene deciso sulla base dell'articolo 6 e dell'allegato I, sezione B, dello statuto, nonché di valutazioni di bilancio. Promozioni e riclassificazioni implicano un esame comparativo dei meriti dei funzionari/degli agenti temporanei che hanno i requisiti per essere promossi, e

vengono effettuati in funzione delle relazioni informative annuali, dell'uso nello svolgimento delle mansioni di lingue diverse da quelle principali (per cui hanno fornito prova di una conoscenza approfondita ai sensi dell'articolo 28, lettera f), dello statuto) e, ove appropriato, del livello di responsabilità esercitato.

Le nuove DGE sulle promozioni e riclassificazioni indicano chiaramente le condizioni da soddisfare perché possa esserci una promozione/riclassificazione (anzianità di servizio di almeno 2 anni, dimostrazione anteriormente alla prima promozione successiva all'assunzione della capacità di usare una terza lingua di lavoro, come stabilito dalle disposizioni comuni adottate in materia, ecc.).

#### Numero di promozioni nel 2015

Il numero di promozioni concesse nel 2015 ha rispecchiato le previsioni e i posti disponibili per le promozioni nel bilancio di tale esercizio. Nel 2015 un membro del personale ha depositato un ricorso all'autorità congiunta di promozione/riclassificazione. In totale, nei precedenti esercizi di promozione/riclassificazione erano stati depositati quattro ricorsi.

Categoria e grado	Personale in servizio all'1.1.2014		Numero dei membri del personale promossi/riclassificati nel 2015		Numero medio di anni per grado dei membri del personale promossi/riclassificati
	Funzionari	AT	Funzionari	AT	
AD 16	0	0	0	0	
AD 15	0	0	0	0	
AD 14	1	0	0	0	
AD 13	0	0	0	0	
AD 12	4	3	0	2	7,83
AD 11	9	8	2	1	6,93
AD 10	9	6	1	0	7,25
AD 9	1	7	1	1	3,66
AD 8	6	4	2	2	5,46
AD 7	6	20	1	1	4,91
AD 6	4	13	0	7	4,58
AD 5	0	29	0	0	
<b>Totale AD</b>	<b>40</b>	<b>90</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	
AST 11	0	0	0	0	
AST 10	0	0	0	0	
AST 9	0	1	1	0	9,75
AST 8	5	0	1	1	6,39
AST 7	2	3	1	0	6,83
AST 6	2	2	0	1	11,79
AST 5	2	6	0	2	4,83
AST 4	2	12	0	4	4,79
AST 3	1	18	0	0	
AST 2	0	4	0	2	5,29
AST 1	0	3	0	0	
<b>Totale AST</b>	<b>14</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	
AST/SC 6	0	0	0	0	
AST/SC 5	0	0	0	0	

Categoria e grado	Personale in servizio all'1.1.2014		Numero dei membri del personale promossi/riclassificati nel 2015		Numero medio di anni per grado dei membri del personale promossi/riclassificati
	Funzionari	AT	Funzionari	AT	
AST/SC 4	0	0	0	0	
AST/SC 3	0	0	0	0	
AST/SC 2	0	0	0	0	
AST/SC 1	0	0	0	0	
Totale AST/SC	0	0	0	0	
Totale	54	139	10	24	

Il Centro non ha organizzato una procedura di riclassificati per gli agenti contrattuali nel 2015. In linea con l'adozione del nuovo statuto e del RAA del 2014, nel marzo 2016 il Centro ha adottato nuove disposizioni generali di esecuzione (DGE) per quanto riguarda la riclassificazione di agenti contrattuali, sulla base del modello di decisione comune per le agenzie, concordato dalla Commissione europea. Da quando è stato istituito il nuovo quadro giuridico di riclassificazione, nel 2016 il Centro adotterà per la prima volta le misure necessarie per riclassificare gli agenti contrattuali con impiego a lungo termine.

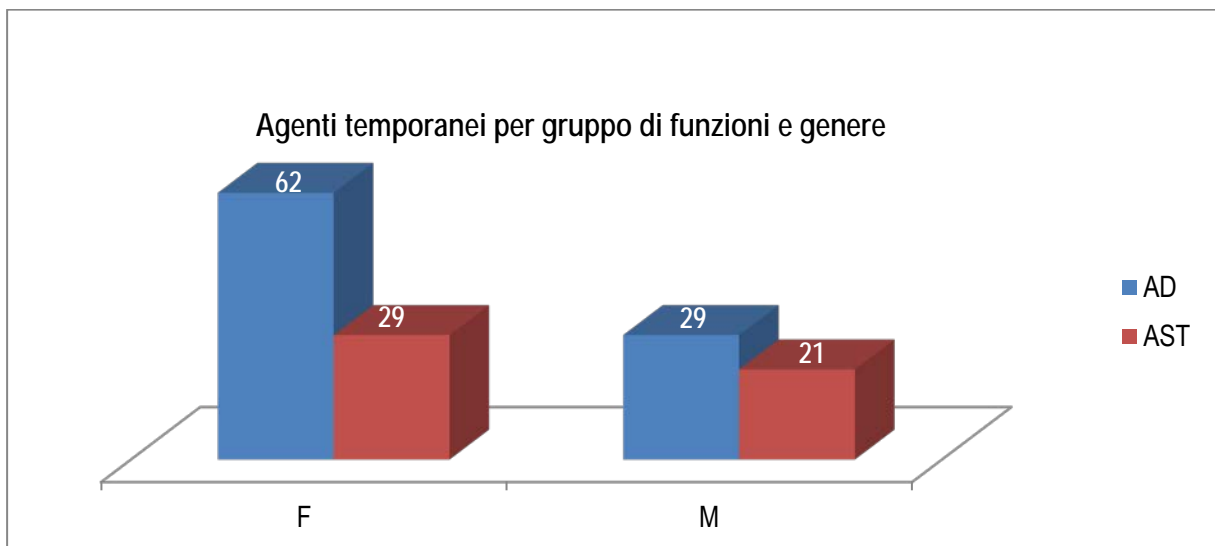
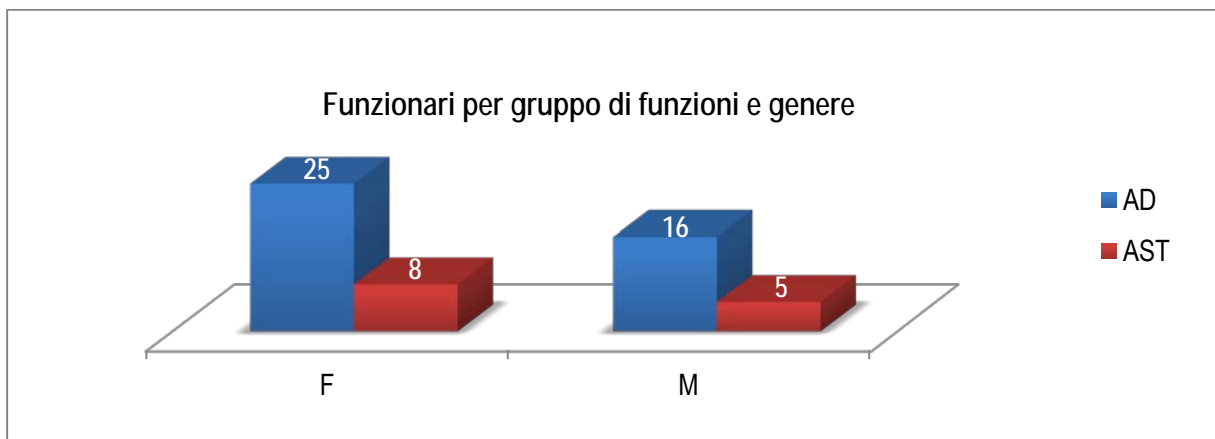
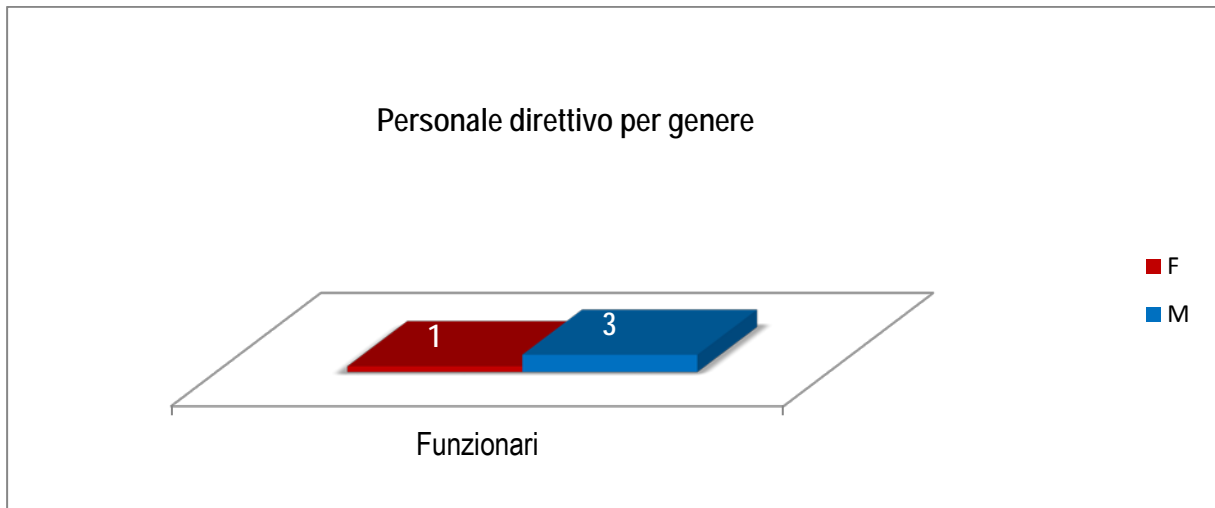
#### Equilibrio di genere

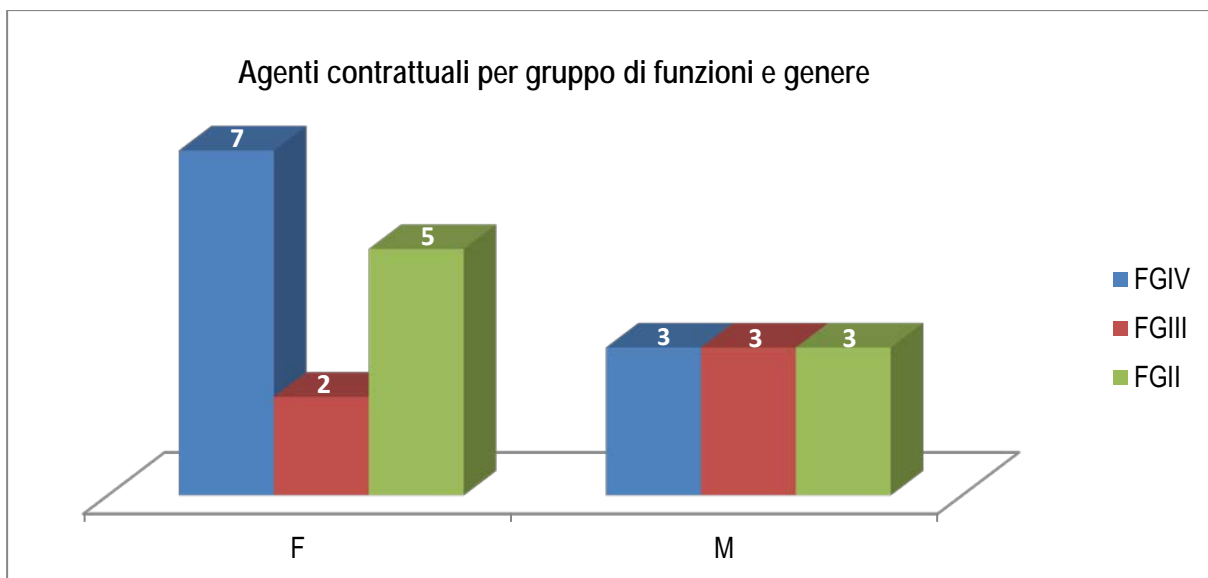
Nel 2006 il Centro ha adottato e portato all'attenzione di tutto il personale una politica sulle pari opportunità. Con questa decisione il Centro ha affermato il suo pieno impegno a garantire pari opportunità a tutti i dipendenti mediante le sue prassi, politiche e procedure occupazionali.

La politica del Centro si basa su un modello ispirato alle migliori prassi con l'intento di promuovere un'etica del lavoro che permetta a ciascun dipendente di esprimere appieno le proprie potenzialità. Con le procedure in essere e il rispetto degli obblighi previsti dallo statuto, il Centro assicurerà che nessun dipendente o candidato a un posto di lavoro riceva un trattamento iniquo sulla base di genere, stato civile, età, orientamento sessuale, disabilità, razza o credo religioso per quanto attiene l'assunzione e la selezione, la formazione e la crescita professionale, la retribuzione e le condizioni di lavoro, il percorso professionale e la promozione.

Il Centro ha anche adottato politiche in materia di orario flessibile e telelavoro per aiutare il personale a conciliare la vita privata e quella professionale. La prassi del telelavoro è stata introdotta per la prima volta nel 2007 e ha ricevuto un'accoglienza positiva da parte del personale poiché tiene conto della situazione familiare specifica dei telelavoratori. Ciò rafforza l'equilibrio di genere e favorisce le pari opportunità per donne e uomini. Il Centro attua inoltre una politica antimolestie per tutelare la dignità della persona sul posto di lavoro. Ai fini della protezione del personale, il Centro, in veste di datore di lavoro, deve garantire il rispetto della dignità delle donne e degli uomini sul posto di lavoro e, applicando rigorosamente tale politica, assicura un adeguato equilibrio di genere.

Dati sul personale al 31.12.2015

































\*I dati relativi agli agenti contrattuali sono presentati in unità al 31/12/2015.

Equilibrio geografico

Ripartizione del personale per nazionalità, tipo di contratto e gruppo di funzioni al 31.12.2015

NAZIONALITÀ		PERSONALE				
		FUNZIONARI		AT		AC
		AD	AST	AD	AST	
	Belgio	3	6	6	12	1
	Bulgaria	1	0	2	0	1
	Repubblica ceca	2	0	3	0	0
	Danimarca	1	0	3	0	0
	Germania	3	0	4	0	0
	Estonia	1	0	3	0	0
	Irlanda	1	0	2	1	0
	Grecia	1	0	4	2	0
	Spagna	3	1	5	2	2
	Francia	6	6	8	21	3
	Croazia	0	0	2	0	2
	Italia	3	0	6	3	0
	Cipro	0	0	0	0	0
	Lettonia	1	0	3	0	0
	Lituania	1	0	3	0	2
	Lussemburgo	0	0	0	1	0
	Ungheria	1	0	2	0	2
	Malta	1	0	3	0	0
	Paesi Bassi	2	0	2	0	0
	Austria	0	0	1	0	0
	Polonia	1	0	4	0	2
	Portogallo	1	0	5	0	1
	Romania	2	0	3	7	4
	Slovenia	1	0	4	0	0
	Slovacchia	2	0	3	1	1
	Finlandia	0	0	4	0	1
	Svezia	2	0	3	0	0
	Regno Unito	1	0	3	0	1
Totale		41	13	91	50	23

\*I dati relativi agli agenti contrattuali sono presentati in unità al 31/12/2015.

### Mobilità (interna, tra le agenzie e tra le agenzie e le istituzioni)

Non appena un posto si rende disponibile presso il Centro, l'autorità che ha il potere di nomina valuta se la funzione è ancora pertinente, alla luce delle osservazioni specifiche della Commissione europea, come stabilito nel piano pluriennale di politica del personale 2014-2016. Questo approccio può avere conseguenze sulla mobilità interna e sulla mobilità per i funzionari.

#### *Mobilità interna*

- FUNZIONARI

Nel momento in cui il posto di un funzionario si rende vacante, il Centro pubblica un avviso di posto vacante conformemente all'articolo 29 dello statuto.

Il Centro verifica se il posto può essere coperto, in primo luogo, per trasferimento o nomina in conformità dell'articolo 45 *bis* dello statuto oppure per promozione all'interno dell'organizzazione. Questo modus operandi dà ai funzionari che desiderino progredire nel proprio sviluppo personale o cambiare lavoro l'opportunità di manifestare interesse per il posto vacante.

Qualora all'interno dell'organizzazione non si trovino candidati adeguati, l'autorità che ha il potere di nomina può coprire il posto assumendo un candidato idoneo da un elenco di riserva, pubblicando il posto presso le altre istituzioni (articolo 29, paragrafo 1, lettera b), dello statuto) e/o svolgendo un concorso interno, riservato ai funzionari e agli agenti temporanei secondo la definizione di cui all'articolo 2 del RAA.

Nel 2015 un funzionario è stato trasferito internamente a un altro posto, e due funzionari sono stati nominati in seguito a concorsi interni.

- AGENTI TEMPORANEI

Quando un posto si rende vacante in un dipartimento e può essere coperto, il Centro verifica innanzitutto se esiste già all'interno dell'organizzazione un membro del personale che corrisponda al profilo ricercato. Ciò consente agli agenti temporanei che desiderino promuovere il proprio sviluppo personale o cambiare lavoro di manifestare interesse per il posto vacante.

Nel 2015 due agenti temporanei sono stati trasferiti a un altro posto internamente.

#### ✓ *Mobilità tra le agenzie*

Avendo adottato nell'ottobre 2015 le nuove disposizioni generali di esecuzione sull'assunzione e l'impiego degli agenti temporanei di cui all'articolo 2, lettera f), il Centro partecipa al mercato del lavoro interagenzia, conformemente a quanto previsto nelle disposizioni di esecuzione. La mobilità per gli agenti temporanei che lavorano nelle agenzie, pertanto, dovrebbe essere facilitata.

#### ✓ *Mobilità tra le agenzie e le istituzioni*

Nel 2015 la mobilità tra il Centro e le istituzioni dell'UE ha portato al trasferimento di un funzionario dal Centro alla Commissione europea, e al trasferimento di un funzionario dalla Corte dei conti europea al Centro.

#### Scolarità

Il personale del Centro si avvale di tutte le strutture messe a disposizione del personale delle altre istituzioni ubicate nel Lussemburgo, ossia gli asili del Parlamento europeo, gli asili privati, i servizi di custodia doposcuola e il centro studi gestito dall'Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Lussemburgo

(OIL) della Commissione europea, le scuole europee, le scuole internazionali, il liceo francese, le scuole materne ed elementari dello Stato lussemburghese, le scuole secondarie lussemburghesi nonché i centri di formazione e l'università del Lussemburgo.

L'accesso alle scuole europee è vantaggioso per l'istruzione dei bambini, essendo tali strutture disciplinate congiuntamente dai governi degli Stati membri dell'Unione europea. In tutti questi paesi le scuole europee sono considerate, dal punto di vista giuridico, alla stregua di istituzioni pubbliche ed è garantita l'equipollenza tra le varie classi del sistema d'istruzione di ogni paese dell'UE e le classi del sistema della scuola europea.

## Allegato V. Politica immobiliare

	Nome, ubicazione e tipo dell'immobile	Altri commenti
	Edificio Drosbach 12E, rue Guillaume Kroll L-1882 Lussemburgo Lussemburgo	Uffici
Superficie (in metri quadrati) di cui locali per uffici di cui locali diversi da uffici  Area riservata a parcheggio (in numero di parcheggi)	7 117,72 6 107 1 010,72  150	Dal 1° dicembre 2015 il Centro ha affittato altri locali per uffici nello stesso immobile. Il Centro occupa 224,24 m <sup>2</sup> dei 1 013,88 m <sup>2</sup> affittati. I rimanenti 789,65 m <sup>2</sup> di locali per uffici sono subaffittati alla Commissione dal 1 gennaio 2016. 11 parcheggi sono subaffittati alla Commissione e 9 a un'azienda esterna.
Affitto annuale (in EUR)	1 877 627,60 EUR	Affitto stimato per il 2017 a partire dal 1° gennaio 2017
Tipo e durata del contratto d'affitto	Il contratto d'affitto dura otto anni	
Tipo e durata del contratto d'affitto per gli altri locali per uffici	Il contratto originale può essere prorogato fino a sei anni.	Stesse condizioni di affitto del contratto originale.
Sovvenzione o sostegno del paese ospitante	Sovvenzione del governo del Lussemburgo pari a 243 250 EUR all'anno	
Valore attuale dell'immobile	N/D	

## Allegato VI. Privilegi e immunità

Privilegi dell'agenzia	Privilegi concessi al personale	
	Protocollo di privilegi e immunità/status diplomatico	Istruzione/assistenza all'infanzia
Nel luglio 2014 il Centro ha firmato un accordo di sede con il paese ospitante, il Granducato di Lussemburgo. Il Centro, i suoi beni, disponibilità e proprietà godono di immunità nel Lussemburgo da qualsiasi forma di processo giudiziario. Le sedi del Centro sono inviolabili. Nell'ambito delle sue attività ufficiali, il Centro, le sue proprietà, il suo reddito, i suoi beni e le sue attività e transazioni autorizzate ai	Ogni 36 mesi, i funzionari e gli altri agenti (temporanei e contrattuali) possono acquistare un'automobile con l'esenzione temporanea dell'IVA nel Granducato di Lussemburgo o in un altro Stato membro dell'UE. Il membro del personale deve avere un contratto con il Centro (o con un'istituzione nel Lussemburgo) di almeno sei mesi e vivere nel Lussemburgo. L'esenzione è concessa a condizione che venga rimborsata l'IVA relativa alla vendita della precedente automobile acquistata con temporanea esenzione di IVA. Se il membro	Il personale del Centro si avvale di tutte le strutture messe a disposizione del personale delle altre istituzioni ubicate nel Lussemburgo, ossia gli asili del Parlamento europeo, gli asili privati, i servizi di custodia doposcuola e il centro studi gestito dall'Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Lussemburgo (OIL) della

Privilegi dell'agenzia	Privilegi concessi al personale	
	Protocollo di privilegi e immunità/status diplomatico	Istruzione/assistenza all'infanzia
sensi del regolamento (CE) n. 2965/94, sono esenti da ogni forma di imposizione fiscale, presente e futura.	del personale lascia il Centro o si trasferisce all'estero, dovrà rimborsare l'IVA sull'automobile.	Commissione europea, le scuole europee, le scuole internazionali, il liceo francese, le scuole materne ed elementari dello Stato lussemburghese, le scuole secondarie lussemburghesi nonché i centri di formazione e l'università del Lussemburgo. Il Centro applica quanto previsto dallo statuto (allegato VII) e dalle disposizioni generali di esecuzione in merito all'indennità scolastica. Tale indennità viene erogata dal Centro ed è concessa a funzionari, agenti temporanei e contrattuali, e ad altri beneficiari legittimati a riceverla.

#### Scuole europee

Il personale del Centro ha accesso alle due scuole europee del Lussemburgo.

#### Allegato VII. Valutazioni

Il sistema di monitoraggio della prestazione del Centro si basa sull'allineamento con gli obiettivi operativi dichiarati nella strategia del Centro. Conformemente alle procedure operative standard, la dirigenza del Centro segue i suoi progressi in relazione all'attuazione dei programmi di lavoro e alle iniziative pluriennali svolgendo analisi di prestazioni trimestrali sui quadri operativi dei dipartimenti, sulla scheda di valutazione e sul registro dei rischi del Centro. La dirigenza del Centro inoltre valuta il proprio sistema di controllo interno su base annuale. Il Comitato direttivo sulle tecnologie dell'informazione seleziona, approva e monitora progetti di miglioramento su base mensile. Le analisi di bilancio vengono presentate al direttore del Centro su base mensile. In virtù del proprio regolamento finanziario, il Centro svolge valutazioni ex ante ed ex post di tutti i programmi e le attività che comportano spese considerevoli. Il direttore riferisce al consiglio di amministrazione in merito agli attuali sviluppi e a tutte le questioni importanti, in particolare mediante la relazione annuale di attività. Quest'ultima riflette la struttura del programma di lavoro del Centro e fornisce tutti gli indicatori necessari che consentono al consiglio di amministrazione di adempiere i propri compiti di vigilanza.

Dopo la valutazione iniziale che ha seguito la fase di istituzione del Centro, quest'ultimo non è stato sottoposto a valutazioni periodiche. Tuttavia, il Centro è oggetto di controlli annuali da parte della Corte dei conti e dal servizio di audit interno della Commissione. La tabella di marcia della Commissione, adottata il 19 dicembre 2012, conformemente all'approccio comune sulle agenzie decentrate dell'UE, prevede una revisione del regolamento istitutivo delle agenzie dell'UE.

## Allegato VIII. Rischi

### Rischi connessi alle priorità del Centro per il 2017

N.	Data	Area di attività	Descrizione del rischio	Tipo di rischio	Controlli con funzione di attenuazione (già introdotti)	Residuo		Risposta della dirigenza	Ragione dell'accettazione	Sintesi del piano d'azione			Rischio critico?
						Probabilità	Impatto			Breve descrizione	Personale chiave	Scadenza	
R.1	2008	1. Attività operativa principale servizi linguistici	Un numero di richieste dei clienti inferiore rispetto alle previsioni nel settore della traduzione di documenti potrebbe comportare una diminuzione delle entrate e delle spese	Rischio associato al contesto esterno	<p>Comunicazione a intervalli regolari con i clienti sui volumi previsti per ottenere previsioni più precise e attendibili in termini di scostamento tra previsioni iniziali e cifre effettive; ottimizzazione e attuazione delle previsioni relative al lavoro di traduzione.</p> <p>Organizzazione proattiva di riunioni di coordinamento con i clienti attuali e potenziali.</p> <p>2009: effettuazione di analisi dei costi da parte di un consulente esterno. Struttura suggerita dal consulente usata da allora e affinata annualmente. Aggiornamento annuale dell'analisi dei costi.</p> <p>Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate da parte del dipartimento Amministrazione.</p> <p>Indicatori n. 225, 235 e 329 per il monitoraggio delle variazioni dei volumi nel numero di pagine, delle pagine fatturate rispetto alle previsioni e delle entrate rispetto alle previsioni.</p> <p>Ricerca di nuovi clienti per incrementare il volume delle traduzioni di documenti.</p> <p>Analisi periodica dei posti inseriti nella tabella dell'organico.</p> <p>Attuazione delle raccomandazioni della task-force del consiglio di amministrazione sulla politica del personale.</p> <p>Creazione e gestione della riserva per la stabilità delle tariffe.</p>	2	3	Accettare	Le misure in atto sono considerate sufficienti.				NO

N.	Data	Area di attività	Descrizione del rischio	Tipo di rischio	Controlli con funzione di attenuazione (già introdotti)	Residuo		Risposta della dirigenza	Ragione dell'accettazione	Sintesi del piano d'azione			Rischio critico?
						Probabilità	Impatto			Breve descrizione	Personale chiave	Scadenza	
R.2	2008	1. Attività operativa principale : servizi linguistici	Un numero di richieste dei clienti superiore rispetto alle previsioni nel settore della traduzione di documenti potrebbe rendere difficile una pronta reazione con un'adeguata gestione delle capacità e, in ultima analisi, potrebbe incidere sulla qualità.	Rischio associato al contesto esterno	<p>Comunicazione periodica con i clienti per quanto concerne le previsioni dei volumi allo scopo di ricevere previsioni più affidabili e precise in termini di scostamento tra previsioni iniziali e cifre effettive.</p> <p>Revisione periodica delle esigenze in termini di risorse umane e, se necessario, adozione di misure proattive.</p> <p>Aggiornamento degli elenchi di riserva degli agenti contrattuali e temporanei per consentire il ricorso a risorse disponibili in tempi brevi.</p> <p>Revisione periodica delle liste degli appalti e pubblicazione di gare d'appalto per settori specifici.</p> <p>Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate da parte del dipartimento Amministrazione;</p> <p>Indicatori n. 225, 235 e 329 per il monitoraggio delle variazioni dei volumi nel numero di pagine, delle pagine fatturate rispetto alle previsioni e delle entrate rispetto alle previsioni;</p> <p>Uso più sistematico delle memorie di traduzione.</p>	3	4	Accettare.	Le misure in atto sono considerate sufficienti.				NO
R.3	2008	1. Attività operativa principale : servizi linguistici	Un numero di richieste dei clienti nel settore dei marchi dell'Unione europea significativamente inferiore alle previsioni potrebbe	Rischio associato al contesto esterno	<p>Comunicazione a intervalli regolari con i clienti sui volumi previsti per ottenere previsioni più precise e attendibili in termini di scostamento tra previsioni iniziali e cifre effettive; ottimizzazione e attuazione delle previsioni relative al lavoro di traduzione.</p> <p>Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate da parte del dipartimento Amministrazione;</p>	3	4	Accettare.	Le misure in atto sono considerate sufficienti.				NO

N.	Data	Area di attività	Descrizione del rischio	Tipo di rischio	Controlli con funzione di attenuazione (già introdotti)	Residuo		Risposta della dirigenza	Ragione dell'accettazione	Sintesi del piano d'azione			Rischio critico?
						Probabilità	Impatto			Breve descrizione	Personale chiave	Scadenza	
			comportare una diminuzione delle entrate e delle spese.		<p>Indicatori n. 225, 235 e 329 per il monitoraggio delle variazioni dei volumi nel numero di pagine, delle pagine fatturate rispetto alle previsioni e delle entrate rispetto alle previsioni.</p> <p>2009: effettuazione di analisi dei costi da parte di un consulente esterno. Struttura suggerita dal consulente usata da allora e affinata annualmente. Aggiornamento annuale dell'analisi dei costi.</p> <p>Regolari riunioni di coordinamento con i clienti</p> <p>Meccanismo in atto per adeguare i prezzi in base al volume dei marchi dell'Unione europea.</p> <p>Inclusione nella struttura tariffaria dei marchi dell'Unione europea del concetto di tariffe variabili in base al numero di pagine fatturate.</p> <p>Attuazione delle raccomandazioni della task-force del consiglio di amministrazione sulla politica del personale.</p> <p>Creazione e gestione della riserva per la stabilità delle tariffe.</p>								
R.4	2011	2. Attività di supporto	Una realizzazione inadeguata o ritardata di eCdT potrebbe danneggiare l'immagine del Centro, demotivare il personale, aumentare i costi di	Rischio associato alla pianificazione, ai processi e ai sistemi	<p>Visite tra pari a organizzazioni che utilizzano prodotti in commercio.</p> <p>Analisi comparativa dei prodotti disponibili sul mercato effettuata. Il progetto è stato assegnato a un responsabile.</p> <p>Monitoraggio generale del progetto da parte del comitato direttivo eCdT (alta dirigenza e ufficio Gestione progetti). Progressi dei lavori presentati regolarmente a sponsor e utenti.</p>	4	4	Ridurre		Un secondo audit esterno indipendente da effettuare.	Capo del dipartimento Informatica	4° trim. 2016	NO

N.	Data	Area di attività	Descrizione del rischio	Tipo di rischio	Controlli con funzione di attenuazione (già <u>introdotti</u> )	Residuo		Risposta della dirigenza	Ragione dell'accettazione	Sintesi del piano d'azione			Rischio critico?
						Probabilità	Impatto			Breve descrizione	Personale chiave	Scadenza	
			manutenzione e della piattaforma precedente e bloccare la modifica dei sistemi informatici attuali.		<p>Utilizzo di una metodologia flessibile e di una tabella di marcia per la realizzazione di eCdT.</p> <p>Adeguamento del piano del progetto per ridurre al minimo l'impatto a livello operativo.</p> <p>1 ulteriore ETP informatico esterno reso disponibile.</p> <p>Comitato direttivo sulle tecnologie dell'informazione costituito.</p> <p>Primo audit esterno indipendente effettuato.</p> <p>Svolto collaudo sistematico da parte degli utenti.</p>								

N.	Data	Area di attività	Descrizione del rischio	Tipo di rischio	Controlli con funzione di attenuazione (già introdotti)	Residuo		Risposta della dirigenza	Ragione dell'accettazione	Sintesi del piano d'azione			Rischio critico?
						Probabilità	Impatto			Breve descrizione	Personale chiave	Scadenza	
R.5	2011	1. Attività operativa principale : servizi linguistici	Un sensibile calo delle entrate potrebbe pregiudicare le operazioni del Centro.	Rischio associato al contesto esterno	<p>Attuazione delle raccomandazioni della task-force del consiglio di amministrazione sulla politica del personale.</p> <p>Revisione periodica delle esigenze in termini di risorse umane e, se necessario, adozione di misure proattive.</p> <p>Ricerca di nuovi clienti finalizzata all'incremento dei volumi delle traduzioni di documenti.</p> <p>Attività svolte per fare del Centro un partner/prestatore di servizi per le istituzioni dell'UE.</p> <p>Firma degli accordi con tutte le istituzioni dell'UE.</p> <p>Firma dell'accordo con la DG JUST per il progetto ODR.</p> <p>Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate da parte del dipartimento Amministrazione;</p> <p>Creazione e gestione della riserva per la stabilità delle tariffe.</p> <p>Effettuazione dell'indagine sull'interesse manifestato da potenziali clienti non UE.</p>	2	2	Accettare.	Le misure in atto sono considerate sufficienti.				NO
R.6	2013	1. Attività operativa principale : servizi linguistici	È possibile che si perdano opportunità in quanto l'offerta di	Rischio associato alla pianificazione, ai processi e ai sistemi	<p>Si è condotto uno studio di mercato relativo al settore dei servizi di traduzione.</p> <p>Si effettua regolarmente un'indagine sulla soddisfazione generale dei clienti (anche con</p>	1	2	Accettare.	Le misure in atto sono considerate sufficienti.				NO

N.	Data	Area di attività	Descrizione del rischio	Tipo di rischio	Controlli con funzione di attenuazione (già introdotti)	Residuo		Risposta della dirigenza	Ragione dell'accettazione	Sintesi del piano d'azione			Rischio critico?
						Probabilità	Impatto			Breve descrizione	Personale chiave	Scadenza	
			servizi del Centro non corrisponde più pienamente alle esigenze dei clienti.		<p>riguardo alle esigenze dei clienti in termini di eventuali nuovi servizi).</p> <p>Si mantengono contatti regolari con i clienti per individuare possibili nuove esigenze.</p> <p>Comitato direttivo sulle tecnologie dell'informazione istituito</p>								
R.7	2014	Tutte le aree di attività del Centro	L'obbligo di attuare i requisiti dell'autorità di bilancio potrebbe mettere a repentaglio la capacità del Centro di fornire i servizi richiesti.	Persone e organizzazioni	<p>L'introduzione di nuovi strumenti software o gli adeguamenti tecnici dei sistemi informatici esistenti sono intesi a permettere una migliore pianificazione interna, ridurre il rischio finanziario o di continuità operativa e rendere disponibili risorse interne per altri compiti operativi (per esempio, il nuovo strumento di bilancio).</p> <p>Il maggiore ricorso alle memorie di traduzione è mirato ad aumentare l'efficienza del processo di traduzione</p> <p>Inventario delle mansioni e delle competenze idonee all'adattabilità (facilitare la mobilità e assicurare il mantenimento delle conoscenze e la continuità del servizio) in atto. Il 6 giugno 2014 i capi delle agenzie hanno creato un gruppo di lavoro interagenzia, la cui attività vuole assicurare che le decisioni dell'autorità di bilancio siano basate su un approccio caso per caso.</p> <p>Sensibilizzare l'autorità di bilancio in merito alla situazione particolare del Centro.</p>	3	3	Ridurre		Campagna di sensibilizzazione	Direttore		NO

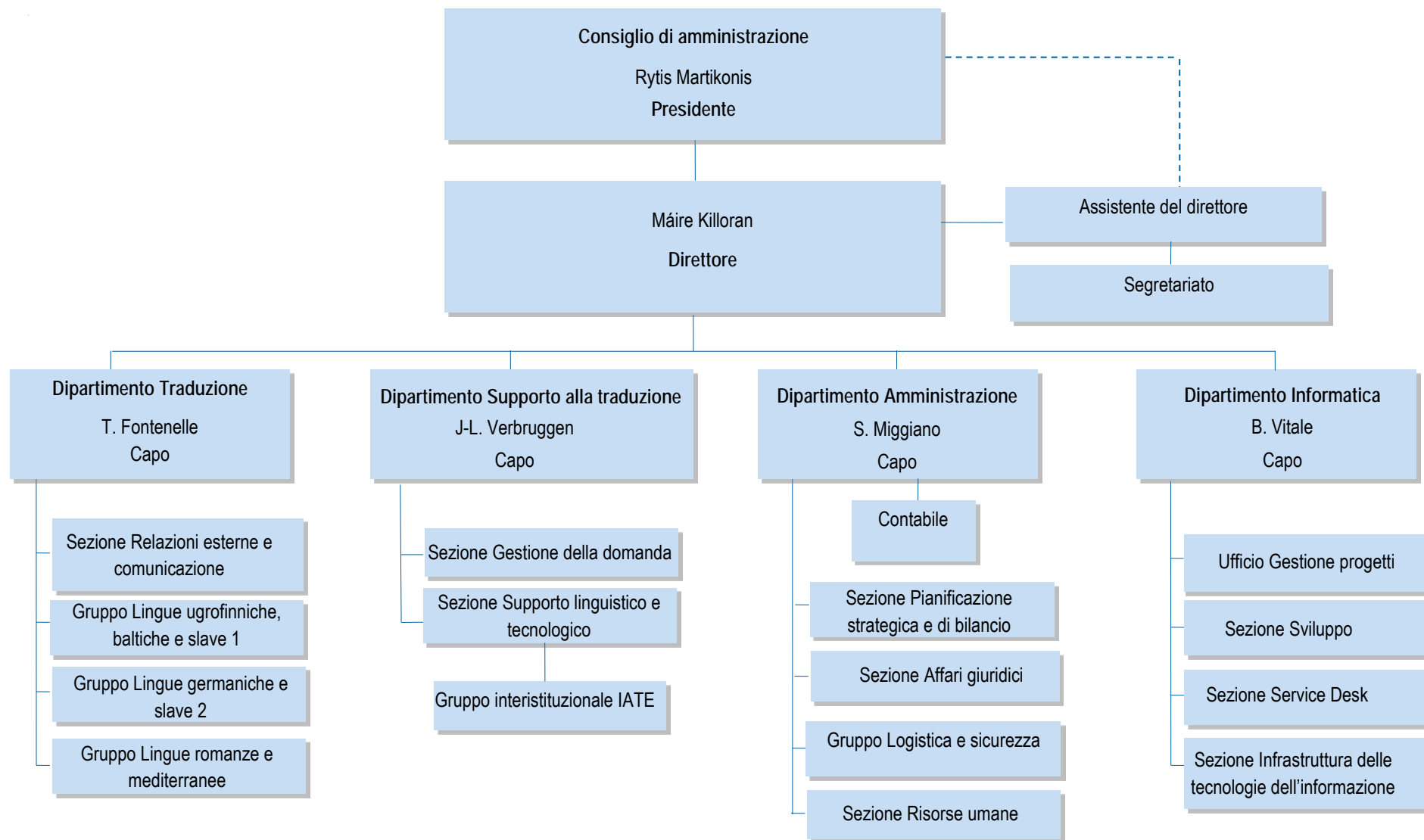
## Allegato IX. Pianificazione degli appalti modificata 2017

Ai sensi dell'articolo 68, paragrafo 3, del regolamento finanziario del Centro, il programma di lavoro annuale del Centro è equivalente a una decisione di finanziamento per le attività che comprende. Le procedure da avviare nel 2017 per gli appalti pubblici sono indicate di seguito.

	Designazione	Tipo di procedura	Data di avvio della gara d'appalto	Firma del contratto	Bilancio 2017 (EUR)	Bilancio totale (stima: 4 anni)	
ATTIVITÀ PRINCIPALE	SERVIZI LINGUISTICI	TERM15: Servizi di traduzione/revisione di elenchi di termini in vari settori da EN in DA, NL, SV, IS e NO	Aperta	1° trim. 2017	2° trim. 2017	50 000	200 000
		FIN17: Servizi di traduzione/revisione nei settori finanziario e bancario da EN verso tutte le lingue ufficiali dell'UE	Aperta	4° trim. 2017	01/10/2018	N/D	3 000 000,00
		LEG1704FR: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da DE, EN, ES e IT verso FR	Aperta	4° trim 2017 - 1° trim. 2018	01/07/2018	N/D	2 200 000,00
		LEG1701DE: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da EN e FR verso DE	Aperta	4° trim 2017 - 1° trim. 2018	01/07/2018	N/D	300 000,00
		LEG1702ES: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da EN e FR verso ES	Aperta	4° trim 2017 - 1° trim. 2018	01/07/2018	N/D	150 000,00
		LEG1703EN: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da DE, ES, FR e IT verso EN	Aperta	4° trim 2017 - 1° trim. 2018	01/07/2018	N/D	2 200 000,00
		AIR17: Servizi di traduzione/revisione nel settore dell'aviazione da EN in tutte le lingue ufficiali dell'UE e IS e NO	Aperta	4° trim. 2017	01/05/2018	N/D	200 000
ATTIVITÀ DI SUPPORTO	AMMINISTRAZIONE	Agenzia di viaggi	Aperta/ristretta Commissione(*)	3° trim. 2017	1° trim. 2018	6 000	24 000
		Controlli di sicurezza	Aperta interistituzionale (Commissione)*	2° trim. 2017	1° trim. 2018	N/D	45 000
		Carta riciclata di alta qualità	Aperta interistituzionale (Parlamento)(*)	3° trim. 2017	1° trim. 2018	N/D	25 000
		Controllo normativo	Aperta interistituzionale (Parlamento)(*)	1° trim. 2017	4° trim. 2017	1 500	11 500
		Assicurazione contro tutti i rischi per apparecchiature elettroniche	Procedura negoziata	1° trim. 2017	1° trim. 2018	N/D	55 000
		Assicurazione contro tutti i rischi (immobili)	Procedura negoziata	1° trim. 2017	1° trim. 2018	N/D	60 000
		Studio sul Centro come fornitore di servizi condivisi	Procedura negoziata	1° trim. 2017	2° trim. 2017	135 000	135 000

		Sondaggio concernente le parti interessate	Procedura negoziata	1° trim. 2017	2° trim. 2017	35 000	70 000
		Consulenza sulla qualità (EFQM e ISO)	Procedura negoziata	1° trim. 2017	2° trim. 2017	45 000	135 000
ATTIVITÀ DI SUPPORTO	TIC	DIGIT R2 / PO / MTS III Servizi mobili	Aperta interistituzionale (Commissione)*	2° trim. 2016	3° trim. 2017	5 000	50 000
		DIGIT R2 / PO / ORACLE Licenza e servizi per la banca dati	Aperta interistituzionale (Commissione)*	2° trim. 2016	1° trim. 2017	30 000	150 000
		DIGIT R3 / PO / ABC IV IT Consulenza	Aperta interistituzionale (Commissione)*	3° trim. 2016	4° trim. 2017	0	150 000
(*) Procedura interistituzionale							

Allegato X. Tabella dell'organico  
 Organizzazione e tabella dell'organico al 31.12.2016



## Allegato XI. Elenco dei clienti

Denominazione comune/acronimo	Agenzie / organismi / uffici / istituzioni
ACER	Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia
Ufficio BEREC	Ufficio dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche
IC Bioindustrie	Impresa comune Bioindustrie
DG EMPL	Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione
CEDEFOP	Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale
CEPOL	Agenzia dell'Unione europea per la formazione delle autorità di contrasto
CHAFEA	Agenzia esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare
CGUE	Corte di giustizia dell'Unione europea
CONSIGLIO	Consiglio dell'Unione europea
CdR	Comitato delle regioni dell'Unione europea
UCVV	Ufficio comunitario delle varietà vegetali
IC CS2	Impresa comune Clean Sky 2
DG JUST	Direzione generale della Giustizia e dei consumatori della Commissione europea
EACEA	Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura
AESA	Agenzia europea per la sicurezza aerea
EASME	Agenzia esecutiva per le piccole e le medie imprese
EASO	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
ABE	Autorità bancaria europea
ECA	Corte dei conti europea
BCE	Banca centrale europea
ECDC	Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie
ECHA	Agenzia europea per le sostanze chimiche

Denominazione comune/acronimo	Agenzie / organismi / uffici / istituzioni
IC ECSEL	Impresa comune componenti e sistemi elettronici per la leadership europea
AED	Agenzia europea per la difesa
GEPD	Garante europeo della protezione dei dati
AEA	Agenzia europea dell'ambiente
CESE	Comitato economico e sociale europeo
EFCA	Agenzia europea di controllo della pesca
EFSA	Autorità europea per la sicurezza alimentare
BEI	Banca europea per gli investimenti
EIGE	Istituto europeo per l'uguaglianza di genere
EIOPA	Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali
EIT	Istituto europeo di innovazione e tecnologia
EMA	Agenzia europea per i medicinali
OEDT	Osservatorio europeo delle droghe e delle tossicodipendenze
EMSA	Agenzia europea per la sicurezza marittima
(ENISA)	Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione
PE	Parlamento europeo
ERA	Agenzia ferroviaria europea
ERCEA	Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca
ESMA	Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati
ETF	Fondazione europea per la formazione professionale
EUIPO	Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale (ex UAMI)
EU-LISA	Agenzia europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia
EU-OSHA	Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro
EUROFOUND	Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro

Denominazione comune/acronimo	Agenzie / organismi / uffici / istituzioni
EUROJUST	Unità di cooperazione giudiziaria dell'Unione europea
EUROPOL	Ufficio europeo di polizia
EURSC	Scuole europee
Fusion for Energy	Impresa comune Fusion for Energy
IC FCH2	Impresa comune "Celle a combustibile e idrogeno 2"
FRA	Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali
FRONTEX	Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera
GSA	Agenzia europea del sistema globale di navigazione assistita da satellite
IC IMI2	Impresa comune per l'iniziativa in materia di medicinali innovativi 2
INEA	Agenzia esecutiva per l'innovazione e le reti
MAOC (N)	Centro di analisi e operazioni contro il narcotraffico marittimo
MEDIATORE EUROPEO	Mediatore europeo
AER	Agenzia esecutiva per la ricerca
SatCen	Centro satellitare dell'Unione europea
Impresa comune S2R	Impresa comune Shift2Rail
ICS	Impresa comune SESAR
SRB	Comitato di risoluzione unico