



CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA

PROGRAMMA DI LAVORO 2010

CT/CA-043/2009IT

Adottato dal consiglio di amministrazione il 27 ottobre 2009

Indice

Indice.....	2
Introduzione.....	3
Situazione attuale (2009).....	3
Le priorità del Centro per il 2010 e rischi connessi.....	4
Attività per il 2010.....	4
1. Attività principale: traduzione	4
<i>Capisaldi conquistati nel 2009</i>	4
<i>Capisaldi da affrontare nel 2010</i>	5
2. Attività di sostegno	5
<i>Capisaldi conquistati nel 2009</i>	5
<i>Principali capisaldi del 2010</i>	6
3. Attività: sensibilizzazione esterna.....	6
<i>Capisaldi conquistati nel 2009</i>	6
<i>Capisaldi da affrontare nel 2010</i>	7
4. Azioni di gestione e supervisione.....	7
<i>Capisaldi conquistati nel 2009</i>	7
<i>Capisaldi da affrontare nel 2010</i>	7
Azioni/attività e risorse umane e finanziarie necessarie per il 2010 per conseguire gli obiettivi	8
1. Attività principale: traduzione – Azioni/Attività	8
2. Attività di sostegno - Azioni/Attività	10
3. Attività: sensibilizzazione esterna - Azioni/Attività	13
4. Attività di gestione e supervisione - Azioni/Attività	15
5. Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie per il 2010 per completare le attività	18
Allegato 1 – Rischi associati alle priorità del Centro per il 2010.....	19

Introduzione

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea è stato incaricato dal legislatore comunitario di fornire servizi di traduzione ad un vasto numero di agenzie e uffici comunitari sparsi in tutta l'Unione europea (UE) nonché di contribuire alla razionalizzazione delle risorse e all'armonizzazione delle procedure nel settore della traduzione comunitaria tramite la cooperazione interistituzionale.

Il Centro lavora per i suoi clienti che sono la sua *ragione di essere* e della cui soddisfazione e lealtà ha bisogno per svilupparsi e crescere. Tenendo presente quanto sopra, il Centro si sta concentrando sulle sue tre "pietre miliari": consegna entro le scadenze previste, migliori prezzi e traduzioni di qualità elevata.

Il Centro di traduzione programma le proprie attività a lungo termine in base alla visione e alle priorità strategiche definite nella '**Strategia del Centro per gli anni 2008-2012**', incentrata su quanto segue: 1) distribuzione e promozione dei servizi del Centro e aumento della soddisfazione dei clienti; 2) sviluppare lo spirito di innovazione del Centro; e 3) sviluppo di capacità basato sulle nuove conoscenze e competenze. Le operazioni del Centro si basano sui **programmi di lavoro annuali** che ripartiscono gli obiettivi strategici in attività, azioni e progetti pratici ulteriormente definiti in dettaglio nei programmi di lavoro di ciascun dipartimento che il Centro si impegna ad attuare concretamente entro un anno.

Conformemente all'articolo 27 del regolamento finanziario, **il programma di lavoro 2010** presenta una sintesi delle attività del Centro, informazioni sulla situazione attuale per quanto concerne il conseguimento degli obiettivi definiti in precedenza nonché obiettivi nuovi misurati da indicatori. Elenca i principali capisaldi, tanto quelli già conseguiti nell'anno in corso quanto quelli da conseguire nel 2010 e delinea anche le risorse umane e finanziarie necessarie alla corretta attuazione di ciascuna attività.

Situazione attuale (2009)

Coerentemente con i suoi programmi di lavoro precedenti (2008/2009), il Centro ha attuato nel 2009 l'ultima delle modifiche strutturali pianificate e ha condotto a termine tutte le procedure di selezione necessarie a dotare l'organizzazione del personale di cui abbisogna. Si può pertanto concludere che il Centro ha finalizzato l'ottimizzazione del suo assetto organizzativo, resa necessaria per poter rispondere alle sfide attuali.

È stato svolto un lavoro significativo nella determinazione delle misure volte a migliorare ulteriormente la qualità delle traduzioni. Questo punto è stato in verità posto al centro dell'attenzione del 2009. Il Centro ha elaborato e approvato il suo Modello di gestione della garanzia della qualità delle traduzioni (Translation Quality Assurance Management Model) conformemente alla serie di norme ISO 9000 sui sistemi di gestione della qualità. Inoltre, il Centro ha elaborato e adottato un manuale di qualità della traduzione con un piano d'azione dettagliato per la sua attuazione.

In 2009, il Centro ha capitalizzato sull'analisi iniziale della struttura dei prezzi effettuata l'anno precedente ricorrendo a competenze professionali esterne. Lo studio elaborato dalla PriceWaterhouseCoopers ha identificato numerose aree potenziali da migliorare, cosa che avverrà nell'anno in corso.

Il Centro ha proseguito con il consolidamento del suo controllo interno e della sua affidabilità – la gestione della qualità totale, la gestione del rischio e i sistemi di controllo interni sono stati rivisti e rinnovati. L'audit effettuato dal Servizio di audit interno (IAS) della Commissione nonché i tre audit effettuati dal servizio di audit interno del Centro hanno spianato la via a ulteriori miglioramenti che saranno attuati nel 2010.

Benché il Centro abbia investito nella formazione specifica dei suoi quadri superiori e medi, tale attività non si può ritenere terminata e dovrà essere proseguita nel 2010 e oltre..

Le priorità del Centro per il 2010 e rischi connessi

Poiché i cambiamenti e i miglioramenti strutturali effettuati negli anni precedenti hanno raggiunto il livello necessario di maturità, nel 2010 il Centro si concentrerà essenzialmente sulle seguenti priorità:

- ulteriore miglioramento della qualità delle traduzioni e dei rapporti con i clienti;
- usare efficacemente ed effettivamente le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) in vista del conseguimento degli obiettivi strategici del Centro e per promuovere l'innovazione e la resilienza delle attività;
- promuovere una gestione e una supervisione più efficaci ed efficienti attuando un approccio integrato alle questioni che si sovrappongono della governance, della gestione del rischio e della conformità.

Il 10-11 settembre 2009, il personale direttivo del Centro ha portato a termine il proprio esercizio di gestione del rischio che ha consentito di identificare i nuovi rischi collegati alle attività. Sono stati inoltre rivisti e rivalutati i rischi elencati nel registro dei rischi creato nel 2008. Tutti i rischi figurano nella tabella riportata in allegato.

Attività per il 2010

Oltre alle sue attività principali il Centro, quale organizzazione autonoma dell'Unione europea, deve attuare le funzioni di governance, gestione del rischio e conformità in maniera appropriata per un organismo finanziato da risorse pubbliche. Sono altresì necessarie delle funzioni amministrative e di sostegno tecnico alle risorse umane e agli appalti pubblici, una contabilità, un'infrastruttura e una logistica accurate e affidabili. Il Centro ha pertanto identificato quattro settori di attività:

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

1. Attività principale: traduzione

L'attività principale del Centro sono i servizi linguistici, che consistono essenzialmente nella traduzione, modifica, assistenza redazionale e revisione di documenti nonché traduzione e revisione dei marchi e disegni e modelli comunitari conformemente ad un insieme di criteri qualitativi e di termini di consegna (priorità strategica n. 1 del Centro).

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

Capisaldi conquistati nel 2009

Dopo avere iniziato nel 2008 il consolidamento della sua garanzia della qualità della traduzione, nel 2009 il Centro ha proseguito i propri sforzi sulla qualità nonché sull'ottimizzazione della gestione delle sue attività principali. A tale fine, il Centro ha svolto vari esercizi: una revisione del processo "Pianificazione e gestione delle risorse della traduzione", preparazione del modello di gestione della garanzia della qualità della traduzione e del manuale della qualità della traduzione corredato da un piano d'azione dettagliato per la sua messa in pratica. Tutti questi esercizi hanno consentito alla direzione del Centro di adottare uno sguardo nuovo per quanto concerne le sue attività principali. Ciò ha comportato un orientamento olistico al processo di traduzione, dove tutte le attività operative (assunzioni, pretrattamento tecnico dei documenti, gestione della

traduzione, traduzione interna, post-trattamento e, infine, misurazione del grado di soddisfazione del cliente) vengono viste come un solo flusso. Sono state inoltre identificate diverse lacune nel flusso di lavoro (ad es. gestione della domanda) e sono state adottate misure appropriate di rimedio.

Allo scopo di migliorare l'attuale sistema di feedback alla traduzione e la sua integrazione nel futuro Portale del cliente, è stata varata in seno a tutti i clienti un'inchiesta online sul Modulo di soddisfazione del cliente (CSF), allo scopo di raccogliere informazioni su come essi attualmente utilizzano tale modulo e per dare loro modo di esprimere le loro esigenze.

Capisaldi da affrontare nel 2010

Nel 2010, allo scopo di migliorare i propri servizi per quanto concerne l'efficacia in termini di costi, la qualità e l'efficienza e per consentire ai traduttori di concentrarsi su quanto fanno di meglio, il Centro intende chinarsi sui seguenti aspetti: attuazione del Modello di gestione della garanzia della qualità delle traduzioni, riorganizzazione e ristrutturazione delle attività di sostegno alla traduzione allo scopo di ottimizzare il pre- e post-trattamento delle traduzioni così come definiti nel Manuale sulla qualità delle traduzioni, reingegnerizzazione delle applicazioni di tecnologia dell'informazione (TI) a sostegno delle attività principali del Centro, ottimizzazione del sistema volto a misurare il grado di soddisfazione del cliente e ulteriore elaborazione del sistema di miglioramento della qualità delle traduzioni basato sui feedback dei clienti.

2. Attività di sostegno

Poiché il Centro opera come un'organizzazione autonoma nell'Unione europea, deve attuare funzioni di sostegno amministrativo e tecnico per le risorse umane, gli appalti pubblici, una contabilità, delle infrastrutture e una logistica accurate e affidabili e, in particolare, fornire qualsiasi sostegno necessario alle sue attività principali. Lo scopo delle attività di supporto è anche quello di coordinare i principali progetti interdipartimentali volti a fornire soluzioni alle attività che comportino maggiore efficacia e conducano ad un migliore servizio per i clienti. Conformemente alla priorità strategica n. 2, il Centro tende a fornire soluzioni d'avanguardia in materia di infrastrutture TIC, servizi di sostegno e impianti di telecomunicazione.

Tutto ciò rientra nel campo di applicazione dei dipartimenti Amministrazione, TI e Affari generali.

Capisaldi conquistati nel 2009

Nel 2009, il Centro ha avviato la reingegnerizzazione delle infrastrutture di sostegno TI nelle attività principali basate su una nuova piattaforma tecnica. Sono stati identificati, avviati o attuati vari progetti TI, in particolare il Portale aziendale (comprendente le funzionalità dei clienti, dei fornitori e della gestione della domanda), con particolare enfasi sul Portale dei clienti, per il quale è stato varato uno sviluppo prototipo, il riassetto del flusso di lavoro relativo ai marchi comunitari e ulteriori miglioramenti alla banca dati per rilevare e trattare i Moduli di soddisfazione del cliente (CSF) e le corrispondenti azioni di follow-up nonché un sistema per la pianificazione e il follow-up di riunioni con i clienti. Il Centro intende modernizzare il suo sito web pubblico per renderlo più agevole all'uso, per adeguarlo alle raccomandazioni sul plurilinguismo e le norme di accessibilità. Un nuovo modello sarà presentato in occasione del XV° anniversario del Centro di traduzione e sarà online nel tardo 2010.

Il dipartimento Amministrazione ha ottimizzato la propria struttura interna onde aumentare l'efficacia dei processi finanziari del Centro e ha consolidato la propria capacità consultiva nei settori della finanza e delle risorse umane. Nel 2009, conformemente alle raccomandazioni del IAS e in linea con i suoi obiettivi strategici, il Centro ha migliorato le procedure e capacità di formazione e ha iniziato l'attuazione del sistema di gestione della competenza.

Principali capisaldi del 2010

Uno dei principali progetti TI di sviluppo del Centro nel 2009 – il Portale aziendale - fornirà i suoi primi risultati nel 2010 con lo spiegamento di un modulo rivolto a soddisfare le esigenze dei clienti del Centro. Basato su una nuova piattaforma tecnologica, questo “Portale del cliente” semplificherà la presentazione e la gestione delle richieste di traduzione. Il lavoro preparatorio concernente gli altri moduli del Portale aziendale (ad es. per la cooperazione con i traduttori esterni, la gestione interna del flusso di traduzioni e la presenza del Centro su Internet) proseguirà nel corso del 2010.

L'evoluzione tecnologica dei sistemi TI del Centro nel 2010 integrerà inoltre tutti i documenti interni in un sistema d'avanguardia di gestione elettronica dei documenti. Il Centro intende anche compiere ulteriori progressi nella migrazione delle sue applicazioni in materia di risorse umane e di gestione del bilancio verso gli strumenti sviluppati dalla Commissione europea (SYSPER 2, ABAC).

In conformità della sua seconda priorità strategica che mira all'introduzione di uno spirito di innovazione, il Centro proseguirà i suoi sforzi per monitorare idee innovative e sviluppi tecnici nei settori di propria competenza introducendo un orientamento strutturato al “controllo tecnologico”. Nel 2010 sarà inoltre portata a termine l'attuazione tecnica e organizzativa del piano di continuità operativa (BCP). Infine, il Centro attuerà con precauzione e monitorerà la propria politica di assunzioni e di formazione. A seguito di una raccomandazione del servizio di audit interno (IAS), saranno prodigati degli sforzi nel settore dello sviluppo del personale elaborando una guida locale alla carriera.

3. Attività: sensibilizzazione esterna

Lo scopo di questa attività è di sostenere il Centro e il processo di traduzione essenzialmente attraverso la rappresentazione del Centro alle parti interessate esterne – clienti, comitati interistituzionali e internazionali nonché università degli Stati membri. Tale attività è anche in rapporto con la seconda missione del Centro, ovvero la partecipazione alla cooperazione interistituzionale contribuendo alla razionalizzazione delle risorse e all'armonizzazione delle procedure nel campo della traduzione nell'UE.

Quanto sopra rientra nel campo di applicazione del dipartimento Affari generali.

Capisaldi conquistati nel 2009

Nel 2009, il Centro ha consolidato il proprio impegno con i clienti lungo le stesse linee del 2008, continuando a visitare i clienti, lavorando su piani d'azione per migliorare il servizio e organizzando azioni di formazione specifiche mirate al cliente. È stato compilato un opuscolo “Il Centro di traduzione – guida pratica per i clienti”.

Il Centro ha contribuito all'armonizzazione di procedure e alla razionalizzazione di risorse nel settore della traduzione comunitaria attraverso la cooperazione interistituzionale occupandosi della banca dati terminologici IATE ⁽¹⁾. Per quasi un semestre, sino alla riorganizzazione del CITI ⁽²⁾, il Centro ha presieduto i lavori della sezione traduzione del CITI. Sul piano internazionale, il Centro ha partecipato alle riunioni del IAMLADP ⁽³⁾ e, il che è più importante, ha tenuto il seminario ‘Migliori prassi di revisione’ dinanzi ad un'udienza variegata della “famiglia” IAMLADP, che ha riscosso un immenso successo ed è stato ripetuto dinanzi ad un altro pubblico in due seminari supplementari a Ginevra.

⁽¹⁾ Terminologia interattiva per l'Europa (IATE)

⁽²⁾ Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione (CITI)

⁽³⁾ International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications (IAMLADP)

Capisaldi da affrontare nel 2010

Nel 2010, il Centro continuerà a mantenere il suo approccio proattivo nei confronti dei clienti mirando all'aumento della loro soddisfazione e formalizzerà un sistema strutturato di gestione dei rapporti con il cliente allo scopo di ottimizzare la qualità del servizio (NOTA: la misurazione della qualità del servizio fornito dal Centro è compreso nell'Attività 1: Traduzione). Il Centro provvederà inoltre a consolidare il suo lavoro con le università degli Stati membri, che sono partner potenziali in vari settori linguistici (ad es., la terminologia). Per avviare l'opera di sensibilizzazione verso il mondo della traduzione e per celebrare il suo XV° anniversario, il Centro organizzerà una conferenza internazionale sulla traduzione per i suoi clienti, i suoi fornitori di servizi e la comunità linguistica dell'UE su uno sfondo di plurilinguismo in generale.

4. Azioni di gestione e supervisione

La direzione del Centro deve garantire l'osservanza dello Statuto del personale e del regolamento finanziario applicabile agli organismi e istituzioni dell'UE, l'affidabilità, la legalità e la regolarità delle sue operazioni, l'efficacia delle sue norme di controllo interne e l'osservanza del sistema totale di gestione della qualità. È responsabile del ciclo di pianificazione e programmazione annuale e deve garantire un servizio continuo tramite una pianificazione, esecuzione e monitoraggio attenti dei vari processi e progetti. Deve altresì prendere decisioni informate circa l'ottimizzazione dei flussi di lavoro, delle strutture interne e dei metodi di lavoro.

L'informazione di cui sopra deve essere riferita alle parti interessate del Centro nonché agli organi di supervisione e di controllo (consiglio di amministrazione, autorità di bilancio e organi di audit) nella maniera quanto più affidabile e trasparente, facendo menzione dei risultati delle operazioni in riferimento agli obiettivi originariamente determinati, dei rischi associati a tali operazioni, dell'uso fatto delle risorse fornite e del modo in cui il sistema di controllo interno funziona per fornire una ragionevole garanzia che le attività sono state svolte in modo tale da conseguire i risultati auspicati. Tale garanzia può essere ottenuta solo attraverso una gestione e una supervisione efficaci ed efficienti.

Capisaldi conquistati nel 2009

Nel 2009, il Centro ha investito nel miglioramento delle competenze manageriali nel suo interno organizzando una serie di corsi di formazione connessi alla gestione delle risorse umane. Al fine di garantire una resilienza delle attività e nell'osservanza delle norme interne di controllo, il Centro ha continuato a lavorare sul suo piano di continuità operativa (BCP) e sulla valutazione del rischio. Con oltre ai 170 membri del personale formati in base alle norme di controllo interno l'anno precedente, nel 2009 il servizio di audit interno del Centro (IAC) ha provveduto alla formazione di 35 nuovi arrivati. Il Centro ha preparato e/o avviato l'attuazione di piani d'azione fondati su audit effettuati dall'IAC ('Organizzazione e pianificazione TI', 'Contabilità analitica', 'Pianificazione', 'Appalti pubblici'). Le revisioni trimestrali delle prestazioni, dell'efficacia e i briefing interfunzionali a cascata, tutti facenti parte del nuovo sistema di supervisione della gestione attuato nel 2008, hanno assunto carattere operativo.

Capisaldi da affrontare nel 2010

Nel 2010, il Centro attuerà le raccomandazioni di uno studio di esperti sulla struttura dei prezzi e preparerà l'introduzione di un sistema di gestione basata sull'attività (ABM). Si concentrerà anche sul consolidamento dell'efficacia delle norme interne di controllo selezionate, dell'analisi, dei processi e delle procedure di ulteriore revisione e di audit allo scopo di rivedere la documentazione del sistema totale di gestione della qualità (TQM) già introdotto, formalizzerà la struttura di governance TI del Centro e attuerà il quadro interno di comunicazione per incentivare la comunicazione. Le pratiche di valutazione del rischio saranno sempre più incorporate nella gestione quotidiana e, infine, ultimo ma non meno importante, saranno proseguite e si affineranno le sessioni di formazione sulle norme di controllo interno.

Azioni/attività e risorse umane e finanziarie necessarie per il 2010 per conseguire gli obiettivi

1. Attività principale: traduzione – Azioni/Attività

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 1.2 : migliorare i nostri servizi ai clienti in termini di qualità, prezzo e tempo			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultato stimato per la fine 2009
1.1. Tradurre, modificare, editare e rivedere documenti conformemente ad una serie di criteri qualitativi prefissati	Numero di pagine di documenti tradotti, modificati e rivisti	268 870 pagine	Totale di 744 522 pagine, (481406 pagine per marchi e 263 115 pagine per documenti)
1.2. Tradurre e rivedere marchi, disegni e modelli comunitari conformemente ad una serie di criteri prefissati	Numero di pagine di marchi, disegni e modelli comunitari tradotti, modificati e rivisti	495 000 pagine	
1.3. Conservare un elevato rispetto per i termini di consegna	% di termini di consegna rispettati	>99%	99.52% (2009, 3° trimestre)
1.4. Completare e attuare il Piano d'azione di qualità della traduzione (azione avviata nel 2009)	Stato dell'attuazione del Piano d'azione di qualità della traduzione	40%	Approvazione del Piano d'azione di qualità della traduzione
1.5. Riorganizzazione e ristrutturazione della attività di sostegno alla traduzione in vista dell'ottimizzazione del pre- e post-trattamento come definito nel Manuale di gestione della garanzia della qualità della traduzione	Stato del progetto di riorganizzazione	100 %	n/d
	Grado di polivalenza dei gestori del progetto principale	80 % del personale interessato della Gestione della domanda è stato formato ed è completamente polivalente	n/d
1.6. Progressi nella reingegnerizzazione delle applicazioni TI a sostegno delle attività principali del Centro	Stato dell'attuazione di un formato per la traduzione interna di taluni documenti	100% dei requisiti e delle possibilità tecniche sono definiti	Studio sul formato per la traduzione interna completato
	Stato dell'attuazione di un sistema di analisi automatica dei documenti prima della traduzione	Prova del concetto effettuata	Elaborazione del Manuale per il miglioramento della qualità della traduzione

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 1.2 : migliorare i nostri servizi ai clienti in termini di qualità, prezzo e tempo			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultato stimato per la fine 2009
1.7. Ottimizzare il sistema per la misurazione del grado di soddisfazione del cliente	Attuazione del piano d'azione derivato dal modulo di soddisfazione del cliente (CSF) – Effettuata e analizzata l'inchiesta online in Q3 del 2009	Sistema migliorato per la misurazione del grado di soddisfazione del cliente introdotto entro la fine dell'anno	Varo dell'inchiesta CSF
1.8. Ulteriore elaborazione del sistema per il miglioramento della qualità della traduzione basata sui feedback del cliente	Follow-up migliorato di azioni derivanti dall'analisi mensile dei CSF	Tutte le azioni attuate nei termini previsti	Una riunione di analisi mensile con tutte le parti interessate interne coinvolte nel processo di traduzione e conseguenti azioni specifiche di miglioramento.

Risorse necessarie per il 2010 in vista del conseguimento degli obiettivi in seno all'attività principale

Risorse umane espresse in equivalenti a tempo pieno (FTE) – dati arrotondati

Tipo	AD	AST	Totale	Percentuale del personale
Funzionari e personale temporaneo	106	30	136	
Agenti contrattuali	15	1	16	
Totale	121	31	152	62,57%

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio 2010)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	14 450 945	
Titolo 2	3 524 995	
Titolo 3	14 879 312	
Titolo 10	2 342 846	
Totale	35 198 098	73,2%

2. Attività di sostegno - Azioni/Attività

Collegamento con la strategia 2008-2012 Obiettivo strategico 2.3: Garantire l'attuazione di idee innovative valide			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultato stimato per la fine del 2009
2.1. Presentazione della prima versione del progetto Portale aziendale	Portale del cliente online Stato delle specifiche funzionali e tecniche per il Portale Gestione della domanda Stato delle specifiche funzionali e tecniche per il Portale freelance	Presentazione al 100% del prototipo del portale del cliente 100 % 100 %	Attuazione al 75% del prototipo del portale del cliente Esigenze operative analizzate entro la fine del 2009 Esigenze operative analizzate entro la fine del 2009
Collegamento con la strategia 2008-2012 Obiettivo strategico 2.2: Migliorare la condivisione di conoscenze e stimolare idee innovative e buone prassi al Centro			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultato stimato per la fine del 2009
2.2. Attuazione del progetto relativo alla razionalizzazione dei servizi e alla gestione dell'informazione	Stato dell'attuazione della seconda fase del progetto SharePoint	100 % (tutti i dipartimenti) di documenti non principali gestito da SharePoint	60% (3 dipartimenti) di documenti non principali gestiti in SharePoint
2.3. Semplificazione e ottimizzazione della gestione dei dati nei settori delle finanze e della risorse umane	Stato della sostituzione delle applicazioni interne per le risorse umane con SYSPER 2 Firma e presentazione tecnica della convenzione sulla sicurezza (aggiornata per includere ABAC)	Attuazione del 50 % dei nuovi moduli adatti al Centro Presentazione al 100 %	n/d Aggiunta di nuovi requisiti da parte del nuovo servizio pilota della Commissione
2.4. Strutturazione e formalizzazione dell'orientamento del Centro al "controllo tecnologico"	Valutazione del numero di idee, strumenti e metodi emergenti Relazione annuale sul controllo tecnologico Numero di presentazioni su tecnologie, strumenti e metodi nuovi da parte di altre organizzazioni	10 Una relazione annuale sul controllo tecnologico 5	n/d n/d n/d
2.5. Registrare ulteriori progressi nel progetto di aggiornamento che mira alla messa in funzione del sistema che garantisce sicurezza e continuità delle operazioni	Infrastruttura di continuità operativa completamente instaurata Collaudo del piano di continuità operativa	100 % 1 test principale nel 2010	 1 test pilota nel 2009

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 3.1: Creare un sistema effettivo di sviluppo delle competenze che consenta l'aggiornamento e/o l'acquisizione di competenze da parte del personale			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultato stimato per la fine del 2009
2.6. Garantire un'adeguata dotazione in personale del Centro in termini di numero e competenze	Gruppi completamente presenziati Elenchi di riserva disponibili Competenze principali identificate Lacune tra necessità e competenze (principali) identificate	100 % come nella tabella dell'organico Elenchi di riserva per tutti i profili 100 % dei posti rivisti tenendo conto della gestione delle competenze 5 competenze principali possedute da almeno 2 persone in ciascuna sezione/ciascun gruppo	Tasso di occupazione dell'90% Metodologia definite e quadri formati
2.7. Fornire una formazione adeguata per ridurre il divario tra necessità e competenze	Tasso di attuazione del piano di formazione	85 % del piano di formazione portato a termine	
Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 3.2: migliorare il lavoro e la polivalenza interdisciplinari per garantire la continuità operativa			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultato stimato per la fine del 2009
2.8. Elaborazione di una guida locale alla carriera per identificare il potenziale del personale	Numero di persone che spontaneamente consultano la guida alla carriera	5	n/a n/a

Risorse necessarie per il 2010 per conseguire gli obiettivi nell'ambito delle attività di sostegno

Risorse umane espresse in equivalenti a tempo pieno (FTE) – dati arrotondati

Tipo	AD	AST	Totale	Percentuale del personale
Funzionari e personale temporaneo	13	50	63	
Agenti contrattuali	0	2	2	
Totale	13	52	65	26,83%

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio 2010)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	6 196 656	
Titolo 2	1 511 540	
Titolo 3	0	
Titolo 10	1 004 627	
Totale	8 712 824	18,1%

3. Attività: sensibilizzazione esterna - Azioni/Attività

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 1. 1 : Aumento del volume di lavoro dei clienti esistenti e reperire nuovi clienti			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultato stimato per la fine del 2009
3.1. Formalizzare un sistema strutturato di gestione delle relazioni col cliente in vista dell'ottimizzazione della qualità del servizio	Percentuale di follow-up dei clienti Elaborazione di piani d'azione specifici rivolti ai clienti Stato di attuazione dei piani d'azione	25% dei clienti si incontrano in riunioni strutturate Almeno un piano d'azione per riunione di clienti % di piani d'azione attuati	Incontro di 13 clienti Per ciascuna riunione con un cliente, devono essere disponibili i verbali della riunione Piano di visite del cliente predisposto dalla sezione CCS Piani d'azione predisposto per clienti specifici (ad es. Europol, ECHA) I punti d'azione sono contenuti in verbali dettagliati cui viene dato seguito regolarmente
3.2. Aumento della partecipazione attiva al CITI ⁽⁴⁾ e IAMLADP ⁽⁵⁾	Stato dell'attuazione del programma di lavoro annuale per IATE ⁽⁶⁾ % di soddisfazione dei partecipanti a eventi organizzati dal Centro	100% > 90 % di soddisfazione	3 seminari di revisione
3.3. Stabilire contatti con le università degli Stati membri	Rapporto tra gli eventi bilaterali organizzati e i progetti concreti generati da tali eventi	Almeno 1 progetto per 5 eventi	N/D
3.4. Organizzare/co-organizzare eventi per promuovere il Centro nell'ambito del plurilinguismo	Organizzare la conferenza 'Il linguaggio europeo – tradurre per l'Europa' % di soddisfazione dei partecipanti	1 conferenza effettuata > 90 % di soddisfazione	N/D

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

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

⁽⁶⁾ Terminologia interattiva per l'Europa (IATE)

Risorse necessarie per il 2010 per conseguire gli obiettivi nell'ambito dell'attività di sensibilizzazione esterna

Risorse umane espresse in equivalenti a tempo pieno (FTE) – dati arrotondati

Tipo	AD	AST	Totale	Percentuale del personale
Funzionari e personale temporaneo	3	4	7	
Agenti contrattuali	0	0	0	
Totale	3	4	7	2,88%

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio 2010)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	665 285	
Titolo 2	162 282	
Titolo 3	763 000	
Titolo 10	107 859	
Totale	1 698 426	3,5%

4. Attività di gestione e supervisione - Azioni/Attività

Collegamento con la strategia 2008-2012			
Obiettivo strategico 1.2: Miglioramento dei nostri servizi ai clienti in termini di qualità, costi e tempo			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultati stimati per la fine del 2009
4.1. Attuazione delle raccomandazioni dello studio di esperti sulla struttura dei prezzi	Il sistema di traccia del tempo trascorso (time-tracking) introdotto Attuare un sistema di monitoraggio dei costi Struttura dei prezzi rivista basata sul nuovo modello di calcolo	2 dipartimenti Sistema attuato 1 revisione/anno	Dipartimento Traduzione (parzialmente) n/d n/d
Collegamento con la strategia 2008-2012			
<i>Non compreso negli obiettivi strategici del Centro ma conforme allo statuto e al regolamento finanziario in vigore, ai principi di sana gestione finanziaria e ai requisiti volti a garantire una gestione efficiente ed efficace</i>			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultati stimati per la fine del 2009
4.2. Concentrarsi sul miglioramento dell'efficacia delle norme interne di controllo selezionate	Registro dei rischi rivisto % delle azioni attenuanti identificate nelle valutazioni del rischio attuate Autovalutazioni del controllo interno % del personale del Centro formato relativamente alle norme di controllo interno	1 revisione (annuale) 50% Il sistema instaurato >95 %	n/d Rischi 2008 e rischi 2009 identificati Una autovalutazione nel 2008 e una nel 2009 82,30% (172 membri del personale su 209)
4.3. Processi e procedure di analisi, revisione e audit allo scopo di rivedere la documentazione del Sistema totale di gestione della qualità (TQM) instaurato	Revisione/analisi di tutti i processi previsti Numero di audit di qualità effettuati	8 6	4 4

4.4. Formalizzare la struttura della governance TI nel Centro	Revisione della pianificazione e della metodologia del processo decisionale	Revisione effettuata	1 seminario (7)
	Stato del piano d'azione	Piano d'azione approvato	n/d
4.5. Preparare l'introduzione di un sistema di gestione fondata sull'attività (ABM) al Centro	Stato del piano d'azione Quadri formati su ABM	Piano d'azione approvato Formazione dei 10 principali membri del personale	n/d
Collegamento con la strategia 2008-2012 Obiettivo strategico 2.1 : Miglioramento dello scambio di comunicazioni e informazioni interne tra dipartimenti			
Attività / Azione	Indicatore / Prodotto	Obiettivo 2010	Risultati stimati per la fine del 2009
4.6. Attuazione della strategia e del piano d'azione in materia di comunicazione interna e miglioramento della comunicazione al Centro promuovendo buone prassi	Aumento dei mezzi di comunicazione e della relativa efficacia Aumento della frequenza della comunicazione Organizzare seminari sul 'Codice di condotta'	1 bollettino d'informazione per dipartimento Pubblicazioni su Intranet due volte alla settimana 2 assemblee del personale con il direttore 6 riunioni/anno nei dipartimenti 1 seminario organizzato	5 bollettini d'informazione nel Centro ('In Touch' del direttore, 'Freelance Newsletter' e 'In the Loop' del dipartimento Sostegno alla traduzione; 'IT e-News' del dipartimento informatico e 'DPO Info' del responsabile della protezione dei dati) 2 assemblee con il direttore; Nessuna riunione regolare a livello di dipartimento/sezione/gruppo n/d

(7) Georges Ataya, CISA, CISM, CISSP, MSCS, PBA, Solvay Business School, Belgio

Risorse disponibili necessarie per il 2010 per il conseguimento degli obiettivi nell'ambito dell'attività di gestione e supervisione

Risorse umane espresse in equivalenti a tempo pieno (FTE) – dati arrotondati

Tipo	AD	AST	Totale	Percentuale del personale
Funzionari e personale temporaneo	15	4	19	
Agenti contrattuali	0	0	0	
Totale	15	4	19	7,72%

Risorse finanziarie (per titoli di bilancio – in base al progetto di bilancio 2010)

Bilancio	EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	1 782 014	
Titolo 2	434 684	
Titolo3	0	
Titolo 10	288 907	
Totale	2 505 605	5,2%

5. Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie per il 2010 per completare le attività

Attività	Totale FTE (in percentuale)	Totale FTE	Personale statutario espresso in equivalenti a tempo pieno (FTE)	Agenti contrattuali	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Titolo 10	Bilancio totale	Frazione di bilancio
Attività principale : Traduzione	62,57%	152	136	16	14 450 945	3 524 995	14 852 312	2 342 846	35 198 098	73,2%
Attività di sostegno	26,83%	65	63	2	6 196 656	1 511 540	0	1 004 627	8 712 824	18,1%
Sensibilizzazione esterna	2,88%	7	7	0	665 285	162 282	763 000	107 859	1 698 426	3,5%
Attività di gestione e supervisione	7,72%	19	19	0	1 782 014	434 684	0	288 907	2 505 605	5,2%
Totali generali	100%	243	225	18	23 094 900	5 633 500	15 642 312	3 744 240	48 114 952	100,0%

Allegato 1 – Rischi associati alle priorità del Centro per il 2010

Rischio	Data	Attività	Rischio	Inerente		Risposte del management	Risposte / Motivazione dell'accettazione	Controlli e azioni di attenuazione	Residui	
				Probabilità	Impatto				Probabilità	Impatto
1	2008	Attività principale	Se le richieste dei clienti nel settore della traduzione di documenti sono inferiori alle previsioni, ciò potrebbe comportare una diminuzione delle entrate e delle spese	Media	Elevato	Ridurre	Tutti questi rischi devono essere considerati assieme al rischio globale esterno relativo al rallentamento economico che potrebbe avere un impatto sull'attività principale. Per poter valutare meglio tali rischi, si ritiene necessario progettare e attuare un piano d'azione.	È stato definito un piano d'azione che è stato parzialmente attuato nel 2009. Tale piano copre l'analisi approfondita dei costi, la simulazione delle varie possibilità di determinazione del prezzo e il margine tra traduzione/sostegno alla traduzione. La progettazione di diversi piani direttori di emergenza, l'analisi dei costi/benefici dell'esternalizzazione/internalizzazione dei servizi devono essere effettuati nel 2010. Al programma di lavoro 2010 sono aggiunte ulteriori azioni volte al miglioramento del monitoraggio dei costi.	Media	Elevato
2	2008	Attività principale	Se le richieste dei clienti nel settore della traduzione di documenti sono al di sopra delle previsioni potrebbero causare delle difficoltà nel reagire prontamente con un'adeguata gestione delle capacità	Media	Elevato	Accettare			Bassa	Elevato
3	2008	Attività principale	Se le richieste dei clienti nel settore dei marchi comunitari sono significativamente inferiori alle previsioni, ciò potrebbe comportare una diminuzione delle entrate e delle spese	Bassa	Elevato	Ridurre			Media	Elevato
4	2008	Gestione e supervisione	Dei costi di analisi e di controllo insufficienti potrebbero comportare un impatto sul bilancio e sui prezzi	Elevata	Elevato	Ridurre			Bassa	Medio
5	2008	Gestione e supervisione	La mancanza di una governance TI coerente potrebbe comportare una gestione inefficiente dei sistemi TI e la non conformità con le norme interne di controllo	Elevata	Elevato	Accettare			Bassa	Medio
							Un'insufficiente coerenza tra la governance TI, la gestione dei progetti e l'analisi dei costi potrebbe comportare una consegna non efficiente dei servizi e una limitazione dei miglioramenti e delle innovazioni nonché un'utilizzazione inadeguata delle risorse.			

Rischio	Data	Attività	Rischio	Inerente		Risposte del management	Risposte / Motivazione dell'accettazione	Controlli e azioni di attenuazione	Residui	
				Probabilità	Impatto				Probabilità	Impatto
6	2008	Attività di sostegno	Le procedure amministrative gravose relative all'obiettivo 4.1 garantire la resilienza operativa nell'attività "Sostegno amministrativo" "Indicatore 4.1.e – Diminuzione del tempo per la copertura dei posti vacanti (AC < 4 mesi e AT < 7 mesi – tra la pubblicazione e l'assunzione" nel Programma di lavoro 2009" conducono ad un brusco aumento dei costi e una ridotta capacità di adattarsi rapidamente ai cambiamenti	Elevata	Medio	Accettare	Si tratta di una parte del quadro amministrativo nel contesto UE che deve essere accettato.	Automazione dei dati in ingresso da parte dei richiedenti. Stretto monitoraggio delle scadenze. Miglioramento del planning.	Elevata	Medio
7	2009	Sensibilizzazione esterna e modello di gestione della garanzia della qualità delle traduzioni	Nessun aumento della qualità della traduzione dovuto a un piano d'azione inadeguato/una insufficiente attuazione del piano d'azione potrebbe comportare un aumento dell'insoddisfazione del cliente e una diminuzione della credibilità del Centro nonché un aumento dello stress e del carico di lavoro.	Bassa	Medio	Accettare	Il piano d'azione è stato ampiamente discusso, in particolare tra i quadri del Centro per ridurre tale rischio. Il tasso di attuazione verrà monitorato ogni trimestre da un gruppo di lavoro interdipartimentale.	Numerose azioni nel piano d'azione sul miglioramento della qualità della traduzione sono la formalizzazione e il consolidamento dei controlli esistenti nonché l'introduzione di nuovi controlli.	Bassa	Medio
8	2009	Attività di sostegno	La mancanza di possesso o la mancanza di risorse per il progetto del portale aziendale potrebbe comportare un rinvio dell'attuazione che potrebbe essere causa di danni all'immagine del Centro/una demotivazione del personale e un aumento del mantenimento dei costi di precedenti piattaforme e sistemi	Bassa	Medio	Accettare	L'assunzione di personale per le mansioni di gestione del progetto dovrebbe ridurre tale rischio.	Designare un gestore di progetto con sufficiente efficienza operativa per poter gestire il progetto. Definire chiaramente il proprietario di ciascuna parte del portale aziendale. Forte seguito dato al fascicolo e revisione formale mensile in una riunione con stesura di verbale.	Bassa	Medio
9	2009	Attività di sostegno	Se ABAC non sarà pienamente operativo nel 2010, ciò comporta l'assenza di uno strumento completamente automatico di controllo dei costi, con un rinvio dello spiegamento di nuovi sistemi TI e un aumento dei costi di manutenzione	Media	Medio	Accettare	Ciò è causato da fattori esterni (firmando una convenzione di riservatezza con la DG Admin)	Seguito dato sostenuto del fascicolo e riunione formale mensile con stesura di un verbale. Avviare l'analisi tecnica in primavera anche se la 'Convention de sécurité' non è firmata. Inviare un operatore di sviluppo presso la Commissione a Bruxelles per analizzare come attuare le modifiche sul nostro sistema locale per potersi collegare con ABAC ospitato alla Commissione. Revisione e adeguamento delle necessità delle risorse umane esterne in base all'analisi tecnica	Media	Medio