DECISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVA ALL'ADOZIONE

DEL PROGETTO DI DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE 2021-2023 – CT/CA-002/2020/02IT

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 21 settembre 2019 applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (rif. CT/CA-028/2019IT),

considerando quanto segue:

(1) Conformemente all'articolo 40 del regolamento (UE, Euratom) 2018/1046, il Centro di traduzione trasmette, entro il 31 gennaio di ogni anno, alla Commissione, al Parlamento europeo e al Consiglio il suo progetto di documento unico di programmazione, approvato dal consiglio di amministrazione, contenente la sua programmazione annuale e pluriennale con la corrispondente pianificazione relativa alle risorse umane e finanziarie;
(2) Il documento unico di programmazione finale è adottato dal consiglio di amministrazione.
(3) Il Centro di traduzione trasmette alla Commissione, al Parlamento europeo e al Consiglio eventuali versioni aggiornate del documento unico di programmazione, in particolare per rispecchiare il parere della Commissione e l'esito della procedura annuale di bilancio,

HA ADOTTATO LA PRESENTE DECISIONE:

Articolo 1

Il progetto di documento unico di programmazione 2021-2023 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 22 ottobre 2020

Per il consiglio di amministrazione

Rytis Martikonis
Presidente

Allegato: progetto di documento unico di programmazione 2021-2023 del Centro di traduzione

PROGETTO DI DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE

2021-2023

DEL CENTRO DI TRADUZIONE

DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA

CT/CA-002/2020/02IT

Indice

Indice 2
Prefazione 4
Elenco degli acronimi 5
Dichiarazione sul mandato 7
Sezione I: Contesto generale 8
Sezione II: Programma di lavoro pluriennale 2021-2023 9
1. Obiettivi pluriennali 9
2. Sintesi 15
3. Programma di lavoro pluriennale 17
4. Risorse umane e finanziarie: prospettive per il 2021-2023 41
4.1. Panoramica della situazione passata e attuale 41
4.2 Programmazione delle risorse per gli anni 2021-2023 42
Sezione III: Programma di lavoro 2021 49
1. Sintesi 49
2. Attività: Risultati principali da raggiungere entro la fine del 2021 50
2.1. Attività operative principali 50
2.2. Attività di supporto 51
2.3. Attività di gestione e supervisione 51
3. Azioni/attività specifiche e risorse umane e finanziarie necessarie nel 2021 per il conseguimento degli obiettivi del Centro 54
3.1. Attività operative principali 54
3.2. Attività di supporto 63
3.3. Attività di gestione e supervisione 65
Allegati 70
Allegato I: Assegnazione delle risorse a ciascuna attività 2021-2023 70
Allegato II: Risorse finanziarie 73
Allegato III. Risorse umane: dati quantitativi 79
Allegato IV. Risorse umane: dati qualitativi 81
Politica delle assunzioni 81
Mobilità (interna, tra le agenzie e tra le agenzie e le istituzioni) 86
Equilibrio di genere e geografico 88

Scolarità 92
Allegato V. Politica immobiliare 93
Allegato VI. Privilegi e immunità 94
Allegato VII. Valutazioni 95
Allegato VIII. Rischi 96
Allegato IX. Piano degli appalti per il 2021 102
Allegato X. Tabella dell'organico 103
Allegato XI. Elenco dei clienti 104

Prefazione

Nel periodo 2021-2023, il Centro di traduzione si concentrerà sul miglioramento e sull'attuazione di una gamma di servizi più ampia, che sia meglio allineata con gli sviluppi tecnologici nel campo dei servizi linguistici.

Il presente documento di programmazione è stato redatto con l'obiettivo di trarre vantaggio dai risultati del piano di trasformazione del 2019-2020, che il Centro avrà per allora ultimato, rendendo al contempo più agevole per i clienti utilizzare i servizi linguistici offerti.

Questo periodo è fondamentale, poiché deve consentire al Centro di dimostrare la fattibilità e la sostenibilità del proprio modello operativo, il quale, vorrei ricordare, si basa sull'autofinanziamento mediante fatturazione ai clienti dei servizi a loro offerti quotidianamente. Esso consentirà inoltre al Centro di modulare la gestione della sua nuova offerta di servizi, monitorandone attentamente la domanda e la sua capacità di soddisfarla ed effettuando un'analisi dettagliata dei costi per ciascun servizio. I dati raccolti permetteranno in seguito di ottimizzare i costi e adeguare meglio il costo di ciascun servizio con il prezzo di fattura.

L'ambizione del Centro di cogliere al meglio i vantaggi derivanti dagli sviluppi tecnologici nel campo dei servizi linguistici non si fermerà con l'ultimazione del piano di trasformazione e con la sua attuazione in cooperazione con l'EUIPO. Per continuare a offrire le migliori prestazioni, il Centro si terrà aggiornato sulle nuove tecnologie e valuterà costantemente le tecnologie linguistiche per identificare quelle che hanno maggiore pertinenza con le sue attività e risulteranno le più efficaci. Il Centro continuerà ad automatizzare e ottimizzare i suoi processi, facendo pieno uso delle tecnologie di supporto alle decisioni per elaborare i megadati.

Sebbene sia essenziale nel mondo di oggi essere all'avanguardia nell'uso della tecnologia, è altrettanto importante fornire un valore aggiunto ai propri clienti per quanto riguarda i principali servizi linguistici. Per tale ragione, il Centro continuerà a esaminare con i propri clienti l'attuazione dei sistemi di gestione che integrano i destinatari delle sue traduzioni, quali le autorità o le agenzie nazionali, consentendo loro di utilizzare il suo lavoro. Esso continuerà inoltre a sviluppare i motori di traduzione in ambiti specifici per migliorare la qualità e l'efficienza della traduzione automatica.

Il Centro intende affermarsi quale partner legittimo ed essenziale per l'attuazione delle strategie di comunicazione multilingue dei propri clienti. A tale scopo, il suo personale attuerà le azioni delineate in questo documento durante il periodo 2021-2023.

Benoît Vitale
Direttore facente funzione

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
AST	Assistente
AST/SC	Personale di segreteria
B2B	Business-to-business
BCMS	Sistema di gestione della continuità operativa
AC	Agenti contrattuali
CAT	Traduzione assistita da computer
CdT	Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea
RAA	Regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea
CMS	Sistema di gestione dei contenuti
CSF	Modulo di soddisfazione dei clienti
DG JUST	DG Giustizia e consumatori
DTMC	Design Terminology Maintenance Console
eCdT	Sistema del Centro di traduzione per la gestione del flusso di lavoro di traduzione
SEE	Spazio economico europeo
EFQM	Fondazione europea per la gestione della qualità
EFTA	Associazione europea di libero scambio
EPPO	Procura europea
EPQC	Controllo 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
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
HDB	Harmonised Database (banca dati armonizzata)
RU	Risorse umane
IAMLADP	Incontro internazionale annuale sugli accordi, la documentazione e le pubblicazioni linguistici
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
IT	Tecnologie dell'informazione
JIAMCATT	Riunione annuale internazionale sulla traduzione semiautomatica e sulla terminologia
JTV	Evento di formazione congiunto
IC	Impresa comune
ICP	Indicatore chiave di prestazione
MCM	Gestione della comunicazione multilingue
MIPS	Sistema di elaborazione integrata delle missioni
MSPP	Piano pluriennale di politica del personale
MT	Traduzione automatica
MT@EC	Sistema di traduzione automatica della Commissione europea
N/D	«Non applicabile» o «non disponibile» (a seconda del contesto)
ODR	Risoluzione delle controversie online
FUNZIONARI	Funzionari
OIL	Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Lussemburgo
DMC	Disegno e modello comunitario registrato
SDL Studio	SDL Trados Studio
ICPS	Indicatore chiave di prestazione strategico
END	Esperti nazionali distaccati
SSC	Certificato di sicurezza unico
AT	Agenti temporanei
TMC	Terminology Maintenance Console (consolle per la gestione della terminologia)
UPCA	Tribunale unificato dei brevetti
IVA	Imposta sul valore aggiunto

Dichiarazione sul mandato

La missione principale del Centro è fornire traduzioni e servizi linguistici correlati a un grande numero di agenzie e organismi dell'UE, conformemente ai criteri qualitativi, alle scadenze e alle tariffe concordati. Le istituzioni dell'UE che dispongono di propri servizi di traduzione possono fare ricorso al Centro, su base volontaria, secondo accordi conclusi tra le parti, per usufruire dei suoi servizi. La missione secondaria del Centro è contribuire a razionalizzare l'uso delle risorse e ad armonizzare le procedure nel settore della traduzione dell'UE attraverso la cooperazione interistituzionale.

La duplice missione del Centro è definita 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 il regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio, del 18 giugno 2003.

Le attività del Centro sono mirate a favorire e sostenere un multilinguismo efficace nelle agenzie e negli organismi dell'UE. Pur essendo fornitore di servizi linguistici condivisi in primo luogo per le agenzie e gli organismi dell'UE, il Centro collabora anche con i servizi di traduzione delle istituzioni dell'UE. Il Centro fornisce traduzioni da e verso tutte le lingue ufficiali dell'UE e in altre lingue non UE.

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 o modelli dell'Unione europea;
- altri servizi quali terminologia, consulenza linguistica, sottotitolazione ecc.

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 delle istituzioni dell'UE. Partecipa a iniziative interistituzionali che mirano a realizzare economie di scala attraverso la condivisione di metodi di lavoro, razionalizzando l'uso delle risorse e armonizzando le procedure di traduzione dell'UE. Il progetto interistituzionale più significativo è IATE, la banca dati di terminologia interattiva per l'Europa, che il Centro gestisce dal 2003 per conto delle istituzioni dell'UE.

Sezione I: Contesto generale

Settori di attività

La missione principale del Centro è fornire traduzioni e servizi linguistici correlati alle agenzie e agli organismi dell'UE, oltre che alle istituzioni dell'UE, quando necessario. La missione secondaria è contribuire a razionalizzare l'uso delle risorse e ad armonizzare le procedure nel settore della traduzione a livello di UE attraverso la cooperazione interistituzionale. Nel quadro dell'approccio del bilancio per attività introdotto presso il Centro, le aree di attività sono raggruppate come segue: attività operative principali, attività di supporto e attività di gestione e supervisione.

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 o modelli dell'Unione europea, conformemente ai criteri di qualità e ai termini di consegna concordati. Lo sviluppo di nuovi servizi e nuove tecnologie costituisce una parte integrante di 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 dispone di proprie funzioni di supporto tecnico e amministrativo per le risorse umane, le finanze, gli appalti pubblici, le infrastrutture e la logistica, per assicurare tutto il sostegno necessario all'attività operativa principale. Le attività di supporto sono inoltre necessarie per coordinare i progetti interdipartimentali di ampia portata volti a fornire soluzioni operative che permettano di acquisire una maggiore efficacia ed erogare servizi migliori per i clienti.

3. 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 solido sistema di controllo interno. Il Centro deve assicurare la conformità con lo statuto 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 dell'approccio di gestione della qualità. Queste attività riguardano il ciclo di programmazione e pianificazione pluriennale e strategica e assicurano la continuità operativa attraverso l'attenta pianificazione, l'esecuzione e il monitoraggio dei vari processi e progetti. Queste attività richiedono inoltre decisioni informate sull'ottimizzazione dei processi di lavoro, sulle strutture interne e sui metodi operativi. Al fine di assicurare che le attività del Centro siano svolte in modo tale da ottenere i risultati attesi, il Centro riferisce agli organi di vigilanza e controllo (il consiglio di amministrazione, l'autorità di bilancio, la Commissione europea e gli organi di controllo).

Le attività di sensibilizzazione esterna e comunicazione sono incorporate nelle attività di gestione e supervisione. Fornire informazioni alle parti interessate e assicurare un'efficace comunicazione con tali soggetti sono fattori essenziali affinché il Centro adempia alla sua missione. Le attività di comunicazione hanno lo scopo di promuovere il Centro pubblicizzandolo presso le parti interessate esterne, vale a dire clienti, comitati interistituzionali e internazionali, università e Stati membri dell'UE.

Sezione II: Programma di lavoro pluriennale 2021-2023

1. Obiettivi pluriennali

La strategia 2016 del Centro adottata dal consiglio di amministrazione il 26 ottobre 2016 definisce i traguardi e gli obiettivi strategici per il periodo 2016-2020. Il 22 settembre 2019 il consiglio di amministrazione ha adottato la proroga della strategia 2016 (CT/CA-037/2016/01IT) per consentire al Centro di redigere il proprio documento unico di programmazione 2021-2023.

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 delle prestazioni 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 chiave di prestazione, specificati nella tabella seguente.

Aree di sostenibilità chiave bilanciata

Prospettive della scheda di valutazione

Organizzativa		
Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
Qualità del servizio		
Percezione dei clienti rispetto alla qualità del servizio (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti 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 all'impegno nei confronti dei clienti.	1.2.2: Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Disponibilità di sistemi informatici	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.2: Sviluppare ulteriormente la clientela del Centro e la capacità operativa di quest'ultimo di 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
Qualità del prodotto		
Percezione dei clienti rispetto alla qualità del prodotto (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti.	1.2.2: Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Rimostranze dei clienti rispetto alla qualità del prodotto	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti 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 all'impegno nei confronti 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
Eccellenza operativa		
Efficienza operativa 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 fornitori esterni di servizi linguistici 2.2.1: Sfruttare il ricorso alle tecnologie dell'informazione 2.2.2: Sviluppare ulteriormente la clientela del Centro e la capacità operativa di quest'ultimo di 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 del Centro e la capacità operativa di quest'ultimo di adeguarsi alle esigenze dei clienti
Gestione dei progetti (percentuale di successo dei progetti completati entro i termini e nel rispetto della dotazione finanziaria prevista)	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			
	Indicatori chiave di prestazione strategici 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
	Trasparenza		
	Contesto favorevole al cambiamento	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
	Contesto favorevole alla trasparenza	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			
	Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
	Reputazione e immagine		
	Relazioni con i clienti (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti.	1.2.2: Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
	Relazioni interistituzionali (indagine)	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		
Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
Valore per i clienti		
Valore per i clienti (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti 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
Quota di mercato/presenza (percentuale dei clienti che traducono più di 1 000 pagine l'anno)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti.	1.2.2: Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Sviluppo operativo (percentuale di successo di nuovi accordi)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti.	1.2.2: Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti
Valore per le istituzioni (sviluppo di IATE)	3.2 Contribuire a progetti interistituzionali.	3.2.2: Sviluppare e realizzare il progetto IATE2 e fornire il necessario supporto informatico
Efficacia finanziaria		
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
Membri del personale	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
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 del Centro e la capacità operativa di quest'ultimo di 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 del Centro e la capacità operativa di quest'ultimo di adeguarsi alle esigenze dei clienti

Ambientale		
Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
Consumi e rifiuti		
Materiali e risorse (carta non utilizzata grazie a una gestione dei processi di lavoro senza supporto cartaceo)	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. Sintesi

Le azioni che il Centro dovrà intraprendere nel periodo 2021-2023 sono state sviluppate in linea con i risultati attesi sia del documento di avvio del programma (PID) concordato con l'EUIPO, sia del piano di trasformazione del Centro ([1]) per l'attuazione delle raccomandazioni dello studio ([2]). Il programma pluriennale 2021-2023 si basa sul modello operativo rivisto del Centro a partire dal 2021. Occorre osservare che durante il periodo 2021-2023 il Centro effettuerà la transizione dalla sua strategia attuale a quella nuova.

Il Centro continuerà a concentrarsi sullo sfruttamento dei vantaggi derivanti dalle tecnologie di traduzione, in particolare la traduzione automatica, al fine di migliorare il processo di traduzione e sviluppare servizi a valore aggiunto (ad esempio, traduzione di nuovi media quali audio e video) per i propri clienti. Ciò significa che il Centro attuerà i servizi modulati di traduzione selezionati e valuterà l'impatto derivante dall'offerta di un servizio di post-editing dell'output della traduzione automatica. Subordinatamente a un'analisi costi/benefici, nel contesto della garanzia della sostenibilità finanziaria del Centro, saranno sviluppati nuovi servizi a valore aggiunto e identificate nonché, se possibile, sviluppate nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura.

Sulla base del lavoro svolto dalla Commissione europea e delle sue attività nel settore della tecnologia, il Centro continuerà a individuare e sviluppare motori di traduzione automatica personalizzati in determinati ambiti e integrarli nel flusso di lavoro del Centro. Ciò faciliterà il lavoro svolto dai traduttori interni del Centro e dai fornitori esterni di servizi linguistici e ne migliorerà la resa. Durante il periodo 2021-2023 e sulla base dei risultati di uno studio di fattibilità, il Centro inizierà a esternalizzare il post-editing dell'output della traduzione automatica con l'obiettivo di ridurre il costo dell'esternalizzazione delle traduzioni. Saranno offerti ai clienti nuovi servizi, come la trascrizione automatica, la traduzione automatica e «paste 'n go».

A seguito della revisione del modello per la gestione della garanzia della qualità della traduzione e della relativa configurazione di eCdT, sarà utilizzato un approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate. L'approccio sarà valutato e adattato all'occorrenza.

Al fine di aumentare l'efficienza del Centro, le attività per affinare l'automazione del flusso di lavoro continueranno per tutto il ciclo di programmazione. Il Centro continuerà pertanto ad applicare le regole operative per automatizzare la distribuzione del lavoro, in particolare per quanto riguarda i nuovi servizi, sia ai propri traduttori interni che ai fornitori esterni di servizi linguistici. Il tempo risparmiato per queste attività sarà utilizzato per approfondire l'analisi e la gestione dei documenti di origine e per gestire le risorse di traduzione. A seconda dei risultati della campagna di promozione sull'uso di eCdT a livello interistituzionale, il Centro comincerà ad adattare eCdT insieme ai partner interistituzionali interessati.

Nell'ambito del suo approccio proattivo al coinvolgimento dei clienti, il Centro continuerà, per quanto possibile, a incontrare i propri clienti bilateralmente e a valutare anche il funzionamento di un unico punto di contatto operativo per agevolare le relazioni con i clienti a livello operativo. Particolare attenzione sarà dedicata inoltre allo scambio delle migliori pratiche, organizzando riunioni della rete di punti di contatto per

([1]) Documento n. CT/CA-012/2019IT.
([2]) Studio sul Centro di traduzione quale fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE.

la traduzione e seminari specifici per cliente/argomento su base periodica. Al fine di rafforzare l'impegno nei confronti dei fornitori esterni di servizi linguistici, il Centro intensificherà la sua comunicazione con gli stessi organizzando sessioni informative e/o webinar.

Durante il periodo 2021-2023, il Centro continuerà a concentrarsi sul mantenimento dei talenti nonché sull'offerta di opportunità di formazione e sviluppo, al fine di ottimizzare il potenziale del personale nell'ambiente di lavoro. Gli elementi strategici essenziali nel campo della formazione saranno l'investimento nello sviluppo di nuove competenze per soddisfare le esigenze derivanti dal modello operativo rivisto (ad esempio, post-editing dell'output della traduzione automatica e gestione delle memorie di traduzione) e continuare a offrire al personale prospettive di sviluppo professionale. Nel settore della gestione dei talenti il Centro attuerà iniziative al riguardo per lo sviluppo complessivo e le prestazioni del personale, rafforzandone le capacità e le competenze al fine di migliorare l'efficienza organizzativa.

Successivamente all'attuazione della sua politica di traduzione automatica nel 2020 con una matrice basata su metadati che determina quale motore di traduzione automatica (motori generici e personalizzati eTranslation, motori personalizzati specifici per il Centro di traduzione) sia il più utile per ciascuna richiesta specifica del cliente, nel 2021 il Centro comincerà a lavorare sul metamotore integrando un sistema di punteggio automatico della qualità che determinerà quali proposte di traduzione automatica siano più adeguate da sottoporre ai traduttori tra quelle prodotte dai diversi sistemi di traduzione automatica. In combinazione con una misurazione periodica, da parte dei traduttori del Centro, della qualità dei motori di traduzione automatica, solo le traduzioni migliori saranno trasmesse ai traduttori, che non perderanno così tempo ad analizzare tutte le diverse possibilità prima di selezionare quelle da adottare. Questa attività si svolgerà per l'intero periodo di programmazione.

3. Programma di lavoro pluriennale

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
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	1.5 Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	1.5 Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	1.9 Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti
			1.6 Analizzare i tempi di consegna indicativi dei servizi linguistici	1.6 Riesaminare i tempi di consegna indicativi dei servizi linguistici	1.10 Introdurre i tempi di consegna indicativi di ciascun nuovo servizio	Riesaminare i tempi di consegna indicativi di ciascun nuovo servizio	
			1.7 Integrazione nel processo di traduzione dei principi pertinenti della norma ISO 18587:2017 (Post-editing dell'output della traduzione automatica)	1.7 Affinare il processo traduttivo in seguito all'integrazione dei principi pertinenti della norma ISO 17100:2015 (Requisiti per i servizi di traduzione) e della norma ISO 18587:2017 (Post-editing dell'output della traduzione automatica)	1.11 Introdurre il «post-editing dell'output della traduzione automatica» quale nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici	Riesaminare il funzionamento del «post-editing dell'output della traduzione automatica» quale nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			1.9 Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2019-2020»	1.8 Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2019-2020»	1.12 Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»	Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»	Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2023-2024»
			1.11 Monitoraggio ex post della qualità della traduzione	1.10 Monitoraggio ex post della qualità della traduzione	1.14 Monitoraggio ex post della qualità della traduzione	Monitoraggio ex post della qualità della traduzione	Monitoraggio ex post della qualità della traduzione
			1.15 Coinvolgere i clienti interessati nel processo di garanzia della qualità del Centro				
			1.10 Basare il modello di gestione della garanzia della qualità della traduzione del Centro su un approccio basato sul rischio per la revisione delle traduzioni esternalizzate	1.9 Configurare in eCdT i requisiti di un approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate	1.13 Integrare in eCdT l'approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate	Valutare e adeguare l'uso dell'approccio basato sui dati in eCdT	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
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	1.28 Sviluppare e integrare in eCdT flussi di lavoro automatizzati aggiuntivi				
			1.20 Valutare il funzionamento del modulo di eCdT per i traduttori interni e, se necessario, rettificarlo				
			2.5 Analizzare le esigenze di sviluppo a fini di segnalazione in eCdT	2.3 In base ai risultati dell'analisi, integrare in eCdT il modulo di segnalazione			
			2.1 Continuare ad attuare e ad aggiornare, se necessario, il piano d'azione relativo alla gestione dei documenti				

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			1.29 In base ai risultati dell'analisi e a seguito di consultazione con l'EUIPO, iniziare l'integrazione del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE	1.26 Ultimare l'integrazione del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE quale soluzione di riserva	1.25 Elaborare un piano di azione per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE	Iniziare lo sviluppo delle azioni selezionate per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE	Ultimare lo sviluppo delle azioni selezionate per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti	1.2.1 Assicurare che il Centro collabori con i suoi clienti dalla creazione alla fornitura di servizi multilingui	1.19 Ultimare gli sviluppi per sostenere il progetto di gestione della comunicazione multilingue dell'EUIPO				
				1.13 Sensibilizzare i clienti sulla necessità di fornire documenti di origine di qualità linguistica sufficiente			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			3.15 Organizzare la riunione annuale della rete di punti di contatto per la traduzione		3.15 Organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione	Organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione	Organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione
				3.15 Organizzare un evento per celebrare il 25º anniversario del Centro			
1. Posizionare il Centro come partner nella fornitura olistica di servizi linguistici ai clienti	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti	1.2.2 Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti	1.12 Mettere a disposizione il modulo per la gestione dei feedback dei clienti esistente (CSF) nel nuovo portale clienti in eCdT (parte clienti)	1.11 Avviare il nuovo sistema per la gestione dei feedback dei clienti, che si baserà su due moduli: il modulo CVR (richiesta di versione corretta) e il modulo di soddisfazione dei clienti, entrambi interconnessi con il portale clienti (PID EUIPO-CdT)	1.15 Avviare un'indagine per valutare la soddisfazione dei clienti con il nuovo sistema di feedback (CVR) e valutare il nuovo sistema per la gestione dei feedback dei clienti	Attuare i miglioramenti suggeriti dalla valutazione del 2021	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			1.22 Continuare lo sviluppo del flusso di lavoro per inserire le versioni finali delle traduzioni nelle memorie di traduzione del Centro, ove possibile	1.20 Iniziare a sviluppare un servizio di allineamento per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali dei documenti tradotti forniti dai clienti nei casi in cui non siano forniti i file bilingui	1.20 Completare lo sviluppo di un servizio di allineamento per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali dei documenti tradotti forniti dai clienti, mediante il flusso di lavoro CVR, nei casi in cui non siano forniti i file bilingui		
			3.14 Valutare l'immagine e l'attrattiva del Centro presso le parti interessate chiave: indagine esterna condotta e risultati analizzati	3.12 Iniziare ad attuare il piano d'azione derivante dall'indagine esterna 2019 delle parti interessate chiave del Centro	3.11 Attuazione del piano d'azione derivante dall'indagine 2020 per valutare l'immagine e l'attrattiva del Centro presso le parti interessate chiave		

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
					3.12 Avviare a partire dal 2021 indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti utilizzando il nuovo strumento di indagine sviluppato in collaborazione con l'EUIPO nel 2020 (P1)	Avviare indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti e attuare le azioni che ne derivano.	Avviare indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti e attuare le azioni che ne derivano.
			3.13 Organizzare le visite ai/dei clienti e le azioni successive				
			1.14 Organizzare seminari specifici per cliente/argomento				
			3.19 Promuovere il Centro come riferimento nel campo delle traduzioni (video sul Centro da realizzare e rendere disponibile online)	1.14 Sensibilizzare i clienti riguardo ai rischi connessi all'uso indiscriminato della tecnologia di traduzione senza assistenza qualificata			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			3.18 Migliorare le prassi del Centro per quanto riguarda i contatti con i clienti (ad esempio, stabilire responsabili amministrativi per alcuni clienti, esaminare l'interesse dei clienti a istituire «antenne» presso il Centro)	3.16 Creare un unico punto di contatto operativo per i clienti al fine di facilitare la gestione delle relazioni con i clienti a livello operativo	3.16 Valutare il funzionamento dell'unico punto di contatto operativo		
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	1.21 Estendere il servizio di traduzione di pagine web (tramite una soluzione B2B generica) ad altre piattaforme con l'assistenza dei clienti	1.17 Completare l'estensione del servizio di traduzione di pagine web (tramite una soluzione B2B generica) ad altre piattaforme o versioni con l'assistenza dei clienti, se necessario			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			1.16 In base ai risultati dell'analisi di fattibilità, sviluppare una prova della validità concettuale per l'attuazione dei servizi modulati di traduzione	1.15 Configurare eCdT per l'attuazione dei servizi modulati di traduzione	1.17 Attuare servizi modulati di traduzione, inclusi quelli definiti dal documento di avvio del programma (PID) concordato con l'EUIPO	Riesaminare il funzionamento dei servizi modulati di traduzione	
			1.18 Effettuare un'analisi finanziaria sull'impatto del post-editing sui fornitori esterni di servizi linguistici e sui clienti				
			1.17 Effettuare un'analisi costi/benefici dell'introduzione di nuovi servizi a valore aggiunto (ad es. trascrizione, sottotitolazione automatica e voice-over)	1.16 Finalizzare l'analisi costi/benefici dell'introduzione di nuovi servizi a valore aggiunto (ad es. trascrizione, sottotitolazione automatica e voice-over)	1.18 Attuare i nuovi servizi a valore aggiunto sulla base dei risultati emersi dall'analisi costi/benefici	Riesaminare i nuovi servizi a valore aggiunto	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
				1.18 Attuazione di un nuovo servizio di aggiornamento per le memorie di traduzione	1.19 Valutare il funzionamento del nuovo servizio di aggiornamento per le memorie di traduzione		
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	1.24 Avviare l'integrazione dei motori di traduzione automatica su misura (ad esempio per i settori salute pubblica, giurisprudenza in materia di proprietà intellettuale) e del contenuto terminologico di IATE nel processo di traduzione per traduttori interni ed esterni	1.22 Portare a termine l'integrazione dei motori di traduzione automatica su misura (ad esempio per i settori salute pubblica, giurisprudenza in materia di proprietà intellettuale) e del contenuto terminologico di IATE nel processo traduttivo per traduttori interni ed esterni			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
					1.22 Identificare e, se fattibile, avviare lo sviluppo di nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura	Continuare lo sviluppo di nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura	Continuare lo sviluppo di nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura
			1.27 Analizzare la fattibilità finanziaria dell'integrazione della traduzione automatica nei segmenti trasmessi ai fornitori esterni di servizi linguistici	1.25 In base ai risultati dell'analisi di fattibilità finanziaria, integrare la traduzione automatica nei segmenti trasmessi ai fornitori esterni di servizi linguistici			
			1.26 Analizzare la fattibilità della riduzione dell'esternalizzazione delle traduzioni integrandola con la traduzione automatica e il post-editing del relativo output	1.24 In base ai risultati dello studio di fattibilità, integrare l'esternalizzazione delle traduzioni con la traduzione automatica e il post-editing del relativo output	1.24 Esternalizzare il post-editing dell'output della traduzione automatica		

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			1.33 Analizzare la fattibilità tecnica dell'integrazione dei file bilingui nel flusso di lavoro di pretrattamento del Centro per le istituzioni dell'UE	1.29 Analizzare l'impatto finanziario dell'integrazione dei file bilingui nel flusso di lavoro di pretrattamento del Centro per le istituzioni dell'UE			
			1.25 Individuare altre opzioni oltre allo strumento di traduzione elettronica eTranslation per lo sviluppo di motori di traduzione automatica su misura	1.21 Sviluppare motori personalizzati per il Centro di traduzione per la giurisprudenza in materia di proprietà intellettuale e la salute pubblica e possibilmente in altri settori	1.23 Identificare e sviluppare motori di traduzione automatica su misura in altri settori	Continuare lo sviluppo di motori di traduzione automatica su misura in altri settori	Continuare lo sviluppo di motori di traduzione automatica su misura in altri settori

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
				1.23 Individuare e utilizzare tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione	1.21 Continuare l'identificazione e l'utilizzo di tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione	Individuare e utilizzare tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione	Valutare le prestazioni della tecnologia di traduzione attuata nel Centro e continuare l'identificazione e l'utilizzo di tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione
			1.23 In funzione dei risultati dell'analisi e dei risultati dei bandi di gara interistituzionali CATE, iniziare a integrare lo strumento di traduzione online in eCdT				

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			1.32 Aggiornare Euramis automaticamente con il contenuto delle memorie di traduzione del Centro				
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	2.2 In base ai risultati dello studio di fattibilità e allo stato del progetto per le assunzioni elettroniche (e-recruitment) interagenzia, esaminare altre opzioni per lo sviluppo di un nuovo strumento per le assunzioni elettroniche	2.1 In base ai risultati dello studio di fattibilità e allo stato del progetto per le assunzioni elettroniche interagenzia, selezionare l'opzione migliore per lo sviluppo di un nuovo strumento per le assunzioni elettroniche	2.1 Attuare lo strumento selezionato per le assunzioni elettroniche	Valutare le prestazioni dello strumento attuato per le assunzioni elettroniche	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			3.11 Sviluppare le capacità chiave del personale (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione della garanzia della qualità e dei progetti, gestione delle memorie di traduzione)	3.11 Sviluppare le capacità chiave del personale (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione)	3.10 Sviluppare le capacità chiave del personale (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione)	Sviluppare le capacità chiave del personale (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione)	
			3.12 Rivedere i piani di backup e il programma di adattabilità/versatilità del Centro per rafforzare l'adattabilità in tutta l'organizzazione	3.9 Attuare iniziative di gestione dei talenti	3.8 Attuare iniziative di gestione dei talenti	Attuare iniziative di gestione dei talenti	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
				3.10 Potenziare la capacità di traduzione in irlandese entro il 1° gennaio 2022, termine previsto per la deroga relativa a tale lingua	3.9 Potenziare la capacità di traduzione in irlandese entro il 1° gennaio 2022, termine previsto per la deroga relativa a tale lingua		
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	1.13 Organizzare webinar/sessioni di informazione per i fornitori esterni di servizi linguistici	1.12 Organizzare webinar/sessioni di informazione per i fornitori esterni di servizi linguistici	1.16 Organizzare webinar/sessioni di informazione per i fornitori esterni di servizi linguistici	Organizzare webinar/sessioni di informazione per i fornitori esterni di servizi linguistici	
			2.10 Prevedere, nei bandi di gara d'appalto, disposizioni relative alla qualità inaccettabile dei lavori consegnati da fornitori esterni di servizi linguistici				

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
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		1.19 Introdurre il nuovo strumento di traduzione assistita da computer (CAT) selezionato mediante il bando di gara interistituzionale CAT E 2020			
			2.3 Completare l'introduzione dello strumento privo di supporti cartacei per gli appalti elettronici				
			2.8 Analizzare e introdurre una piattaforma per gestire la richiesta di previsioni di bilancio dei clienti				
			2.9 Effettuare la migrazione di alcuni sistemi informatici nel cloud	2.5 Continuare la migrazione di alcuni sistemi informatici nel cloud			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			1.8 Definire la politica del Centro sull'utilizzo della traduzione automatica				
2. Migliorare l'efficacia e l'efficienza operative	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità	2.2.2 Sviluppare ulteriormente la clientela del Centro e la capacità operativa di quest'ultimo di adeguarsi alle esigenze dei clienti	3.16 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione	3.13 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione	3.13 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione	Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione	Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione
			3.17 Marketing dei servizi del Centro	3.14 Marketing dei servizi del Centro	3.14 Marketing dei servizi del Centro	Marketing dei servizi del Centro	Marketing dei servizi del Centro
					3.17 Esplorare in modo proattivo le opportunità commerciali fornendo servizi su misura	Esplorare in modo proattivo le opportunità commerciali fornendo servizi su misura	Esplorare in modo proattivo le opportunità commerciali fornendo servizi su misura

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
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	3.1 Sviluppare un approccio più approfondito di determinazione dei costi per attività/bilancio per attività/gestione per attività per il bilancio 2020 e oltre	3.1 Usare il modello tecnico per consentire lo svolgimento di simulazioni nel bilancio per attività in base alle informazioni fornite dalla determinazione dei costi per attività	3.1 Attuare il progetto per l'assegnazione delle risorse		
			3.2 Potenziare la funzione di controllo (valutazione ex post di nuovi servizi, progetti e attività)				
			3.3 Avviare la preparazione del progetto di strategia 2021-2025	3.2 Completare la preparazione del progetto di strategia 2021-2025			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			3.4 Presentare il piano di trasformazione del Centro 2019-2020 al consiglio di amministrazione per l'adozione				
			3.5 Attuare il piano di trasformazione del Centro 2019-2020	3.3 Attuare il piano di trasformazione del Centro 2019-2020	3.18 Attività di comunicazione finale derivante dall'attuazione del piano di trasformazione del Centro (compresi i progetti PID dell'EUIPO)		
			2.6 Analizzare le implicazioni dell'eventuale transizione da parte della Commissione europea a un nuovo sistema contabile				

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			2.7 Analizzare gli aspetti giuridici della firma elettronica	2.4 In base ai risultati dell'analisi, iniziare l'introduzione della firma elettronica, ove opportuno	2.2 Portare a termine l'introduzione della firma elettronica, ove opportuno		
				3.17 Rinnovare l'intranet del Centro			
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 Compiere progressi verso un sistema di gestione integrato, basato su un solido quadro di gestione dei	3.6 Migliorare il sistema di gestione della continuità operativa (BCMS) integrando, ove opportuno, i risultati dell'indagine presso i clienti	3.4 Tenere conto del miglioramento dell'integrazione dei servizi offerti da fornitori esterni nel BCMS del Centro	3.2 Mantenere il livello di maturità del BCMS del Centro 3.3 Formalizzare e adottare la procedura in caso di pandemia.	Mantenere il livello di maturità del BCMS del Centro	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
		rischi e di controllo interno	3.10 Effettuare un'analisi comparativa degli strumenti di gestione dei processi operativi, che preveda l'integrazione di rischi e controlli, così come attuati in altre agenzie	3.8 In base ai risultati dell'analisi comparativa, effettuare uno studio di fattibilità per il miglioramento degli strumenti di gestione dei processi operativi del Centro	3.7 A seconda dei risultati dello studio di fattibilità, definire i requisiti e sviluppare un nuovo sistema per gli strumenti di gestione dei processi operativi con l'integrazione di rischi e controlli		
			2.4 Effettuare una valutazione ambientale iniziale del Centro	2.2 Definire un piano d'azione corrispondente ai risultati della valutazione ambientale iniziale del Centro			
			3.7 Intraprendere azioni ai fini della conformità alle norme di controllo interno (ICS)	3.5 Intraprendere azioni ai fini della conformità alle norme di controllo interno (ICS)	3.4 Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF)	Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF)	Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF)

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
			3.8 Rivedere e documentare processi e procedure	3.6 Rivedere e documentare processi e procedure	3.5 Rivedere e documentare processi e procedure	Rivedere e documentare processi e procedure	Rivedere e documentare processi e procedure
			3.9 Attuare il programma di audit della qualità	3.7 Attuare il programma di audit della qualità	3.6 Attuare il programma di audit della qualità	Attuare il programma di audit della qualità	Attuare il programma di audit della qualità
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	1.31 Organizzare eventi di formazione congiunti (JTV)	1.28 Organizzare eventi di formazione congiunti (JTV)			
				1.30 Istituire un repertorio centrale di informazioni incaricato di seguire e centralizzare le informazioni sulla cooperazione interistituzionale a livello operativo			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2019	2020	2021	2022	2023
					1.27 A seconda dei risultati della campagna di promozione sull'uso di eCdT a livello interistituzionale, cominciare ad adattare eCdT insieme ai partner interistituzionali interessati	Attuare la versione adattata di eCdT insieme ai partner interistituzionali interessati	Adattare ulteriormente la piattaforma interistituzionale eCdT
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	1.30 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE2	1.27 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE2	1.26 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE	Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE	Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE

4. Risorse umane e finanziarie: prospettive per il 2021-2023

4.1. Panoramica della situazione passata e attuale

Alla fine del 2019 i dipendenti del Centro erano 180, di cui 48 funzionari e 132 agenti temporanei. In seguito a una decisione dell'autorità di bilancio, il Centro ha mantenuto lo stesso numero di posti del 2018 nella tabella dell'organico 2019, ovvero 193. Tenendo conto di questa riduzione, la percentuale di posti vacanti per i funzionari e agenti temporanei per il 2019 si è collocata al 6,7 %, mentre il ricambio del personale nello stesso anno è stato del 5,5 %. Cinque funzionari sono stati trasferiti alla Commissione europea, al Parlamento europeo e alla Corte di giustizia. I posti vacanti per i funzionari e gli agenti temporanei alla fine del 2019 sono stati i seguenti: direttore, capo della sezione Contabilità, responsabile di progetto nell'ufficio del direttore, capo della sezione Affari giuridici, un assistente alle risorse umane e un assistente alla logistica e sicurezza del dipartimento Amministrazione, capo della sezione Sviluppo e un assistente nel dipartimento Informatica, capo del dipartimento Traduzione e tre amministratori linguistici (francese, finlandese e neerlandese) nel dipartimento Traduzione e un assistente e un amministratore nel dipartimento Supporto alla traduzione. Per la maggior parte dei posti summenzionati sono in corso o sono state completate le fasi di selezione o di assunzione.

Durante il 2019 il Centro ha nominato quattro funzionari (tre amministratori linguistici, due per l'inglese e uno per il croato, e un amministratore in ambito di tecnologia linguistica) e ha assunto 12 agenti temporanei e sei agenti contrattuali con contratti a lungo termine, di cui quattro nel GF III e due nel GF II. Inoltre, ha assunto sei agenti contrattuali con contratti a breve termine, tutti nel GF IV. Il Centro ha gestito 17 contratti per personale interinale (10 unità) e organizzato la selezione di sei tirocinanti. Ha organizzato quattro concorsi interni (amministratore linguistico con il croato come lingua principale, amministratore al supporto ai processi di lavoro, capo della sezione Sviluppo e un amministratore al responsabile di programma), sei procedure di selezione esterna per agenti temporanei, una procedura di selezione di mobilità interagenzia per agenti temporanei, due procedure di selezione esterna per agenti contrattuali e sei procedure di selezione per agenti contrattuali basate su elenchi EPSO. Inoltre, sono state pubblicate quattro offerte di lavoro interne per funzionari. Complessivamente, sono state ricevute più di 970 domande per diverse procedure. Maggiori informazioni sulla politica delle assunzioni del Centro sono presentate nell'allegato IV.

Al fine di conseguire un miglioramento dell'efficienza in termini di costi, il Centro ha iniziato proattivamente a ottimizzare la propria struttura dal 2009 e ha ridotto in modo progressivo i posti inseriti nella tabella dell'organico da 233 nel 2009 a 193 nel 2018 e ha mantenuto lo stesso numero di posti nel 2019. Il Centro si è attenuto pienamente alla comunicazione della Commissione al Parlamento e al Consiglio sulla programmazione delle risorse umane e finanziarie per le agenzie decentrate nel periodo 2014-2020.

Il Centro ha ottimizzato i propri metodi di lavoro e attuato misure volte a conseguire l'efficienza in termini di costi attraverso il suo modello operativo, inclusa la riorganizzazione della propria struttura, la riduzione del numero dei posti nonché la revisione del tipo di posti necessari e dei livelli a cui vengono effettuate le assunzioni. Tenendo conto di tutto ciò, il Centro ha raggiunto il limite in termini di numero critico di unità di personale necessario per un adeguato funzionamento e ulteriori tagli all'organico ne comprometterebbero le attività.

Le entrate totali del Centro hanno raggiunto 37,3 milioni di EUR nel 2019, vale a dire 3,9 milioni di EUR in meno rispetto al 2018. Le entrate derivanti dai clienti (titolo 1) sono ammontate a 35,9 milioni di EUR,

segnando una diminuzione di 3,6 milioni di EUR rispetto al 2018 e risultando inferiori alla previsione di 40,8 milioni di EUR contenuta nel bilancio rettificativo n. 2/2019 del Centro. Le spese del Centro hanno raggiunto i 42,6 milioni di EUR nel 2019, rispetto ai 44,8 milioni di EUR nel 2018. Questo calo del 4,9 % è dovuto principalmente a una riduzione delle spese operative per le traduzioni affidate a fornitori esterni di servizi linguistici. Per quanto riguarda le spese operative, rispetto al 2018 il Centro ha esternalizzato un numero minore di pagine nel 2019 e ciò ha determinato costi di esternalizzazione più bassi. L'allegato II contiene ulteriori dettagli sulle entrate e sulle spese del Centro per il 2019.

4.2 Programmazione delle risorse per gli anni 2021-2023

4.2.1. Risorse finanziarie (informazioni dettagliate nelle tabelle dell'allegato II)

Giustificazione

Entrate

Si prevede che nel 2021 le entrate di bilancio complessive del Centro raggiungeranno 46,8 milioni di EUR. Per il 2022 e il 2023 le stime indicano rispettivamente 44,2 milioni di EUR e 43,8 milioni di EUR. Il Centro non riceve attualmente alcun contributo dal bilancio dell'UE. Le entrate principali provengono dai clienti, sotto forma di pagamenti per i servizi prestati dal Centro stesso ([3]). Ulteriori entrate derivano dalla gestione da parte del Centro di progetti interistituzionali (banca dati terminologica IATE), da un contributo finanziario da parte del governo lussemburghese per i canoni di affitto del Centro e da altre fonti varie [il Centro ospita un centro dati per l'ERA e subaffitta parte del suo spazio per uffici alla Commissione (Chafea)]. Le entrate rivenienti da tali iniziative sono registrate nel capitolo 40 come altre entrate. Il Centro può anche effettuare trasferimenti di entrate dalle proprie riserve e dall'eccedenza riportata dall'esercizio precedente. Si prevede che le entrate di cui ai titoli 1-4, ossia esclusi gli importi delle riserve e l'eccedenza dell'esercizio precedente, raggiungeranno 45,5 milioni di EUR nel 2021, 43,3 milioni di EUR nel 2022 e 43,5 milioni di EUR nel 2023. A titolo di confronto, le entrate previste per il 2020 ai titoli 1-4 dovrebbero attestarsi su 42,9 milioni di EUR.

Titolo 1. Pagamenti delle agenzie, degli uffici, delle istituzioni e degli organismi

Le previsioni delle entrate del Centro si basano sulle stime fornite dai clienti per gli anni 2021-2023 e tengono conto anche del possibile impatto dei risparmi per cliente calcolati dal Centro. 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. In base alle previsioni dei clienti, le entrate stimate per il 2021 per il titolo 1 ammontano a 44,2 milioni di EUR, rispetto a 41,5 milioni di EUR per il 2020. Inoltre, le entrate previste seguono una tendenza al ribasso con stime pari a 42,0 milioni di EUR per il 2022 e a 42,2 milioni di EUR per il 2023. Inoltre, le entrate derivanti dai clienti previste per il 2021 sono maggiori di 8,3 milioni di EUR rispetto a quelle ricevute nel 2019. Le singole previsioni ricevute dai clienti continuano a fluttuare e per 33 clienti la previsione per il 2021 è variata di oltre il 20 % rispetto al 2020.

Titolo 5. Eccedenza riportata dall'esercizio precedente e trasferimenti da riserve

Il Centro ha fatto ricorso alla possibilità di trasferire le risorse derivanti dalla «Riserva per la stabilità delle tariffe» alle voci delle entrate. Il Centro ha stornato da tale riserva alle entrate 1 241 650 EUR nel 2021, 901 050 EUR nel 2022 e 298 100 EUR nel 2023, utilizzando quindi l'intera riserva di 2 440 800 EUR. Questo storno, insieme alle misure adottate per ridurre la spesa, pareggia il bilancio nel 2021 e 2022.

([3]) L'introduzione di nuovi servizi come la trascrizione non sono stati inclusi nelle entrate dei clienti.

Tuttavia, sulla base delle stime dei clienti per il 2021-2023, si prevede che nel 2023 la riserva per la stabilità delle tariffe sarà esaurita ([4]).

Spese

La spesa prevista del Centro per il periodo 2021-2023 si configura come segue: 46,8 milioni di EUR nel 2021, 44,2 milioni di EUR nel 2022 e 44,3 milioni di EUR nel 2023. Per il 2021 le previsioni di spesa del Centro per i titoli 1-3 sono aumentate del 4,7 % rispetto al bilancio rettificativo 2/2020. Tuttavia, tale valore si riduce nel 2022, ossia del 5,6 % rispetto al 2021, per poi aumentare dello 0,2 % nel 2023 rispetto al 2022.

Rispetto al risultato per il 2019, la spesa nel 2021 è superiore del 10,0 %. Tale incremento dal 2019 al 2021 è dovuto innanzitutto agli adeguamenti salariali previsti nel 2020 e nel 2021 e ad altre spese, anch'esse soggette a indicizzazione, che causeranno probabilmente un maggiore esborso nel 2021. In secondo luogo, questo aumento dal 2019 al 2021 è altresì motivato dall'investimento richiesto dal Centro per attuare i progetti derivanti dalle raccomandazioni dello «Studio sul Centro di traduzione quale fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE». Tuttavia, tali incrementi nei titoli 1 e 2 sono in parte compensati dalla diminuzione del titolo 3 riconducibile alla riduzione del volume di servizi richiesti a fornitori esterni di servizi linguistici.

Nonostante l'aumento generale registrato tra il 2019 e il 2021 riguardo alle spese relative al personale, ad altri costi legati all'indicizzazione e ai sistemi informatici, inclusi i costi relativi al piano di trasformazione, il Centro continuerà ad attuare misure per ridurre le proprie spese di bilancio. La principale è consistita nel ridurre in modo significativo gli stanziamenti di spesa nella maggior parte delle voci di bilancio coprendo solo quanto si prevede sarà necessario. In tal senso, il Centro ha ridotto il suo margine al minimo nelle linee di bilancio chiave, con una conseguente notevole diminuzione della flessibilità. Pertanto, indicizzazioni salariali più elevate, aumenti dei prezzi per i servizi della Commissione o investimenti informatici per il piano di trasformazione potrebbero richiedere una ridefinizione delle priorità nell'ambito del bilancio del Centro al fine di evitare nuovi aumenti. Ne consegue che il Centro dovrà fare di più con meno risorse e trarre vantaggio da un maggiore uso delle tecnologie di traduzione disponibili e da un migliore equilibrio tra l'esternalizzazione e le capacità interne.

Titolo 1. Personale

Il bilancio per il titolo 1 «Personale» nel 2021 è pari a 27,6 milioni di EUR, ossia superiore dell'8,0 % (2 milioni di EUR) rispetto al 2020. Il bilancio del Centro tiene conto degli eventuali adeguamenti salariali annuali, stimati allo 0,8 % l'anno, nonché degli avanzamenti di scatto biennali e delle promozioni. Il bilancio si basa su una tabella dell'organico di 193 posti, approvata dall'autorità di bilancio per il 2019. Il bilancio comprende anche il contributo finanziario del Centro alle scuole europee. Il contributo totale è stimato a circa 360 000 EUR che saranno versati a partire dal 2022. Il Centro ha accettato di contribuire al 75 % dei costi nel 2021. Il bilancio tiene conto inoltre di fattori quali il tasso di rotazione e i modelli di lavoro del personale. Le stime per il 2022 e il 2023 si basano sulle stesse ipotesi e su una tabella dell'organico di 193 posti per tali anni, collocandosi rispettivamente a 28,2 milioni di EUR e 28,5 milioni di EUR.

([4]) Avendo utilizzato l'intera «Riserva per la stabilità delle tariffe», sono necessari 479 950 EUR al fine di equilibrare il bilancio del 2023.

Titolo 2. Immobili, materiale e spese varie di funzionamento

Per il titolo 2 «Immobili, materiale e spese varie di funzionamento» la dotazione ammonta a 8,3 milioni di EUR nel 2021, evidenziando un aumento del 5,8 % rispetto al 2020. L'aumento è dovuto principalmente al completamento della maggior parte dei progetti derivanti dalle raccomandazioni dello «Studio sul Centro di traduzione quale fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE» e alla fine del programma 2019-2020 con l'EUIPO.

La spesa di cui al titolo 2 include le spese per l'hosting di un centro dati per l'ERA e lo spazio per uffici subaffittato alla Commissione (Chafea). Conformemente al principio dell'universalità, le entrate generate dall'ERA e dalla Commissione sono riportate come tali e non come compensazione delle spese.

Nel 2022 e 2023 il Centro stima che la spesa del titolo 2 raggiungerà rispettivamente 7,9 milioni di EUR e 7,6 milioni di EUR. Ciò rispecchia gli investimenti informatici che sono necessari al fine di rispondere alle esigenze dei clienti attraverso l'attuazione delle azioni di cui al presente documento di programmazione e include un margine limitato per indicizzazioni dei vari beni e servizi.

Titolo 3. Spese operative

Il bilancio per il titolo 3, «Spese operative», copre l'esternalizzazione dei servizi di traduzione, i servizi tecnici relativi a servizi linguistici e la cooperazione interistituzionale. Esso ammonta a 11,0 milioni di EUR nel 2021, valore inferiore rispetto al bilancio rettificativo per il 2020, ed è di 0,8 milioni di EUR inferiore (-7,0 %) in confronto al risultato dell'esecuzione di bilancio del 2019.

Il bilancio per i servizi esterni di traduzione rappresenta la componente principale di questo titolo, ossia il 92,7 % nel 2021. Sul costo effettivo di questi servizi incide una serie di fattori, quali le variazioni nella classifica dei fornitori nei contratti quadro esistenti e i prezzi concordati nell'ambito di contratti quadro futuri, che dipendono anche dagli sviluppi economici negli Stati membri. Il bilancio stimato è di 10,2 milioni di EUR nel 2021, 7,4 milioni di EUR nel 2022 e 7,5 milioni di EUR nel 2023. Tali importi sono in linea con i volumi previsti e con la previsione, da parte del Centro, che gli investimenti in tecnologie della traduzione abbiano un effetto positivo sulla spesa per i servizi di traduzione esterna. È chiaro che la spesa effettiva dipenderà in larga misura dalla reale domanda dei clienti del Centro e dall'incidenza effettiva delle tecnologie di traduzione.

La stima relativa alla cooperazione interistituzionale nel 2021 è pari a 0,7 milioni di EUR, un valore inferiore del 5,8 % rispetto al 2020, che rispecchia i piani per la banca dati terminologica IATE e le previsioni per gli altri strumenti interistituzionali. Nel 2022 e 2023 le previsioni di spesa si collocano a 0,7 milioni di EUR l'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.

Esecuzione del bilancio e annullamento di stanziamenti

Il risultato di bilancio complessivo da riportare dal 2019 al 2020 è stato di -2 081 284 EUR. Nel 2019 il Centro ha riscosso entrate per 37,3 milioni di EUR, mentre i pagamenti effettuati, insieme agli stanziamenti riportati hanno raggiunto 42,6 milioni di EUR: in altri termini le attività del Centro nel 2019 hanno prodotto un deficit di 5,3 milioni di EUR. Il saldo del conto di risultato per l'esercizio finanziario 2019, tenuto conto

degli annullamenti degli stanziamenti precedentemente riportati (- 0,2 milioni di EUR), mostra un deficit di 5 milioni di EUR.

È stato annullato in totale il 5,4 % degli stanziamenti di cui ai titoli 1-3 (2,5 milioni di EUR). L'allegato II contiene ulteriori informazioni sull'esecuzione del bilancio del Centro per il 2019.

4.2.2. Risorse umane

Prospettive in termini di risorse per il periodo 2021-2023

A) Nuove funzioni

Sulla base di un'analisi costi/benefici e di un'indagine presso i clienti nel 2019 e 2020 e nell'ambito dello sviluppo della tecnologia di traduzione e nell'ottica di assicurare la sostenibilità finanziaria del Centro, il Centro introdurrà nuovi servizi modulati e a valore aggiunto durante il periodo 2021-2023. Questa attività inizierà nel 2020 con l'introduzione della trascrizione soggetta a post-editing e proseguirà a partire dal 2021 con i servizi identificati nel 2020 nel quadro dell'accordo di cooperazione con l'EUIPO. I primi servizi che saranno avviati nel 2021 saranno la trascrizione automatica, la traduzione automatica e «paste 'n go». Occorre osservare che la modularizzazione determinerà una variazione dei costi e quindi del prezzo offerto ai clienti. I prezzi per i servizi dipenderanno dai livelli predefiniti di qualità scelti dal cliente.

A seconda dei risultati di una campagna di promozione sull'uso di eCdT a livello interistituzionale, il Centro comincerà ad adattare eCdT insieme ai partner interistituzionali interessati. Tale azione è in linea con la missione secondaria del Centro, ossia razionalizzare i metodi di lavoro e conseguire economie globali di scala attraverso la cooperazione interistituzionale.

In seguito alla decisione tramite regolamento (UE, Euratom) 2015/2264 del Consiglio, intesa a realizzare un pieno regime per la lingua irlandese a partire dal 1° gennaio 2022, le istituzioni dell'UE dovranno fornire servizi linguistici per tale lingua allo stesso livello delle altre lingue ufficiali dell'UE. A tal fine la deroga vigente per la lingua irlandese verrà gradualmente eliminata entro il 2022. È possibile che l'irlandese sia la prima lingua a diventare una lingua di lavoro ufficiale a pieno titolo dell'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 che ne deriveranno. Ad esempio, sarà necessario sviluppare risorse linguistiche per l'irlandese, vale a dire terminologia e corpora per la traduzione di documenti amministrativi e, in particolare, per la traduzione dei marchi UE per l'EUIPO (glossari, elenchi di prodotti e servizi). Questo porterà il Centro a richiedere nel corso del tempo quattro posti di agente temporaneo (tre traduttori irlandesi e un traduttore inglese per compensare il trasferimento dell'esistente traduttore irlandese che è attualmente integrato nella squadra inglese). Nel caso di altri allargamenti dell'Unione europea, con l'introduzione di nuove lingue, si richiederanno altri posti da inserire nella tabella dell'organico.

B) Incremento delle funzioni attuali

Il Centro ha registrato un incremento di oltre il 60 % del proprio portafoglio clienti, che è passato dai 41 clienti del 2009 ai 68 del 2019 (cfr. l'elenco dei clienti nell'allegato XI). L'aggiunta di questi nuovi clienti 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 di quelli nuovi, hanno costretto il Centro a indire una serie di nuove gare d'appalto specializzate (ad esempio per lavoro terminologico e in campo scientifico), attività che richiede un impiego significativo di risorse umane interne.

In seguito all'istituzione di un partenariato, il Centro è diventato il fornitore linguistico per la DG GROW della Commissione europea e la DG Mercato interno, industria, imprenditoria e PMI. È stato necessario un elevato grado di adattabilità e flessibilità del Centro nei servizi offerti per rispondere alle esigenze specifiche di questo nuovo tipo di parte interessata. Nell'ambito dello sportello digitale unico, le informazioni nazionali e dell'UE sui temi relativi al mercato unico saranno rese accessibili tramite un portale unico gestito dalla Commissione. Il Centro è tenuto a tradurre le pagine web per gli Stati membri nel periodo 2020-2021.

Il Centro amplierà i suoi servizi per soddisfare le richieste dell'EUIPO di strumenti o prodotti specifici, utilizzando le più recenti tecnologie nel campo della traduzione. Sono stati messi a punto motori di traduzione automatica personalizzati con l'assistenza della Commissione in materia di proprietà intellettuale e salute pubblica. Il Centro ha altresì sviluppato i propri motori di traduzione automatica negli stessi settori. Successivamente all'attuazione della sua politica di traduzione automatica nel 2020, con una matrice basata su metadati che determina quale motore di traduzione automatica (motori generici e personalizzati eTranslation, motori personalizzati specifici per il Centro di traduzione) sia il più utile per ciascuna richiesta specifica del cliente, nel 2021 il Centro comincerà a lavorare sul metamotore integrando un sistema di punteggio automatico della qualità che determinerà quali proposte di traduzione automatica siano più adeguate da sottoporre ai traduttori tra quelle prodotte dai diversi sistemi di traduzione automatica. In tal modo, solo le traduzioni migliori saranno trasmesse ai traduttori, che non perderanno così tempo ad analizzare tutte le diverse possibilità prima di selezionare quelle da adottare. Questa attività si svolgerà per l'intero periodo di programmazione.

Il Centro intende ampliare la sua offerta prestando servizi *end-to-end*. In questo modo, il Centro sarà in grado di fornire i suoi prodotti finali direttamente alle parti interessate dei clienti per migliorare e accelerare la procedura di convalida. Un tale approccio consentirà anche ai clienti di gestire più efficacemente i prodotti e i servizi finali del Centro e ottimizzerà il flusso di informazioni tra il Centro, i suoi clienti e le loro rispettive parti interessate.

C) Variazioni contestuali

Sebbene l'impatto della decisione del Regno Unito di lasciare l'Unione europea sia difficile da valutare mentre sono in corso i negoziati, il Centro ha intrapreso un'analisi iniziale delle possibili conseguenze della Brexit sulle proprie attività. Il bilancio UE stanziato per alcune agenzie può diminuire in conseguenza della Brexit, con un possibile impatto negativo sul volume complessivo delle traduzioni. Per quanto riguarda i contraenti esterni situati nel Regno Unito, il Centro intraprenderà le azioni necessarie relativamente ai contratti in questione in previsione della Brexit. Le gare d'appalto future prevedranno le misure necessarie da adottare con i contraenti del Regno Unito a seguito della Brexit. Per quanto riguarda le risorse umane, il numero di unità del personale presso il Centro provenienti dal Regno Unito è minimo. Tutte le decisioni adottate dal Centro nel contesto della Brexit saranno in linea con le norme UE.

D) Miglioramento dell'efficienza

Al fine di conseguire un miglioramento dell'efficienza, il Centro ha ottimizzato proattivamente la sua struttura e i suoi metodi di lavoro introducendo, tra l'altro, strumenti della Commissione (ABAC, SYSPER, MIPS e ARES) e ha migliorato l'efficienza dell'esternalizzazione a fornitori esterni di servizi linguistici attraverso la procedura di assegnazione di gruppo.

Il Centro ha rivisto la propria determinazione dei costi per attività, il bilancio per attività e la gestione per attività (ABB/ABC/ABM). Pertanto, il Centro si trova ora in una posizione che gli consente di avere informazioni più accurate sul costo reale dei suoi prodotti e servizi in modo trasparente per quanto riguarda la distribuzione di questi costi. La sua attuazione aiuta anche il Centro a determinare gli aspetti rilevanti dei processi che devono essere migliorati.

Il Centro ha intrapreso ulteriori azioni per integrare le tecnologie dell'informazione nel proprio lavoro amministrativo introducendo soluzioni di appalto e fatturazione elettronici. Inoltre, l'introduzione della firma elettronica renderà il Centro un'organizzazione quasi completamente priva di supporti cartacei, facilitando e accelerando le procedure amministrative. Le iniziative summenzionate possono anche influire positivamente su altri settori quali la logistica, l'impronta ambientale e lo sviluppo di capacità.

Il Centro continuerà ad avvalersi delle opportunità offerte nel settore delle tecnologie linguistiche al fine di aumentare l'efficienza e la qualità dei servizi erogati ai propri clienti. Tuttavia, tali tecnologie non saranno adottate indiscriminatamente dal Centro, ma valutate in funzione del contributo che apportano all'efficienza del modello operativo del Centro e non sulla base della loro disponibilità sul mercato. Inoltre, le tecnologie adottate saranno soggette a valutazione continua del contributo offerto al miglioramento della qualità. Il miglioramento della qualità delle memorie di traduzione del Centro attraverso una manutenzione sistematica e l'integrazione della traduzione automatica nel flusso di lavoro del Centro si tradurrà anche in una maggiore efficienza e ridurrà, ove possibile, il volume dell'esternalizzazione a fornitori di servizi di traduzione. Misure supplementari per ridurre l'esternalizzazione delle traduzioni saranno l'uso complementare della traduzione automatica e il post-editing del suo output. Il Centro introdurrà anche un approccio basato sui dati per le revisioni delle traduzioni effettuate dai fornitori esterni di servizi.

Il Centro continuerà a concentrarsi sulle azioni volte a migliorare la propria efficienza. Lo strumento di gestione del flusso di lavoro del Centro, eCdT, continuerà a essere migliorato con l'affinarsi delle regole operative per automatizzare le attività ripetitive. Le automazioni introdotte nel tempo hanno ridotto il tempo dedicato al pretrattamento, al trattamento intermedio e al post-trattamento, al monitoraggio del servizio nonché alla distribuzione e all'esternalizzazione del lavoro. Alla luce dei risultati positivi conseguiti in questo settore, come riconosciuto dall'audit effettuato dal servizio di audit interno della Commissione nel 2019, il Centro ha iniziato a proporre il suo servizio di software eCdT (SaaS) a qualsiasi istituzione dell'UE nel 2019 allo scopo di condividere i costi e razionalizzare i metodi di lavoro. Questa attività continuerà nei prossimi anni.

Il Centro si adopera anche con i servizi linguistici delle istituzioni dell'UE per aumentare i volumi del lavoro che essi gli affidano. A tal riguardo, il Centro analizzerà la fattibilità di ricevere file bilingui dalle istituzioni dell'UE come parte delle attività di pretrattamento.

E) Priorità negative/diminuzione delle funzioni attuali

Il Centro ha già raggiunto il suo limite in termini di numero critico di unità di personale necessario per un adeguato funzionamento e ritiene essenziale mantenere il livello di personale esistente al fine di rispondere alle esigenze dei clienti. Considerato il volume di pagine da tradurre, la capacità dei traduttori interni e del personale del Centro addetto alla gestione del flusso di lavoro è considerata ottimale per fornire

quotidianamente traduzioni molto urgenti e traduzioni di marchi. Di conseguenza, si deve concludere che non è possibile definire priorità negative nell'attività operativa principale (dipartimento Traduzione e dipartimento Supporto alla traduzione).

Per quanto riguarda le funzioni di supporto amministrativo (risorse umane, appalti pubblici, finanze, infrastrutture e logistica, infrastrutture TIC, servizi di helpdesk e telecomunicazioni), il numero dei membri del personale addetti a tali funzioni è minimo. Tale considerazione è avvalorata dal fatto che i risultati degli esercizi annuali di valutazione dei posti di lavoro del Centro sono comparabili ai risultati degli esercizi intrapresi dalla Commissione e da altre agenzie dell'UE.

Va ricordato che la maggior parte delle riduzioni di personale attuate ha riguardato le funzioni di supporto presso il Centro. Il coordinamento delle attività dirette di controllo della gestione (analisi di prestazioni ed efficacia, controllo qualità, valutazione del rischio, autovalutazioni relative al controllo interno), la sensibilizzazione delle parti interessate fondamentali del Centro e le funzioni di supporto fornite dai dipartimenti Amministrazione e Informatica sono considerati essenziali per l'efficace funzionamento del Centro. Quest'ultimo ritiene di avere realizzato una struttura efficiente in termini di costi ed è del parere che qualsiasi ulteriore riduzione dei servizi di supporto avrà un conseguente impatto negativo sul livello complessivo di servizio fornito ai clienti.

F) Riassegnazione delle risorse sulla base dei vincoli di bilancio

In questi ultimi anni il Centro ha modificato la tabella dell'organico ridistribuendo posti, in modo permanente o temporaneo, e riducendone il numero nella tabella dell'organico. In particolare, ha ridistribuito internamente risorse all'attività operativa principale nella misura possibile.

G) Conclusioni sull'evoluzione delle risorse

Il Centro deve mantenere un numero critico di posti della tabella dell'organico al fine di adempiere alle sue funzioni e soddisfare le esigenze dei clienti. La riduzione ha senza dubbio avuto un impatto sulla capacità del Centro di far fronte a tali esigenze. Alla luce di questa significativa riduzione del personale, il Centro ritiene di aver raggiunto il numero critico necessario.

Poiché il modello operativo del Centro si basa principalmente sul ricorso a fornitori esterni di servizi linguistici, la garanzia di qualità effettuata internamente è fondamentale al fine di garantire che ai clienti siano forniti servizi di alta qualità. In generale, i gruppi linguistici interni del Centro sono composti da quattro membri, con gruppi leggermente più grandi per le lingue maggiormente richieste dai clienti. Se questi gruppi dovessero essere ridotti, ciò comprometterebbe seriamente la capacità del Centro di rispondere alle richieste dei clienti. In un contesto di volumi fluttuanti, il Centro deve mantenere la propria capacità operativa. Per rispondere tempestivamente alle esigenze sempre più complesse dei clienti, è essenziale mantenere un numero critico di traduttori e di personale di supporto per essere in grado di affrontare le varie richieste, quali la traduzione di documenti classificati o sensibili, di documenti non classificati, oppure di documenti molto urgenti o urgenti che non possono essere esternalizzati a causa della loro natura o delle relative scadenze.

Sezione III: Programma di lavoro 2021

1. Sintesi

Il programma di lavoro 2021 presenta le attività operative pianificate del Centro, che sono raggruppate in tre aree (ossia operazioni principali, supporto, gestione e supervisione). Elenca i risultati principali da raggiungere nel 2021 evidenziando in che modo sono collegati alle azioni strategiche enunciate nella strategia 2016 del Centro. Vi sono specificate anche le risorse umane e finanziarie necessarie per l'esecuzione di ciascuna attività. Il 2021 sarà il primo anno in cui si avvierà una serie di nuovi servizi nel contesto del nuovo modello operativo rivisto del Centro in linea con i risultati attesi sia del documento di avvio del programma (PID) concordato con l'EUIPO, sia del piano di trasformazione del Centro.

L'area operativa principale copre tutte le attività del Centro relative alla fornitura di servizi linguistici. Le operazioni principali sono suddivise in cinque categorie, vale a dire livello di servizio, garanzia della qualità, analisi e sviluppo, progetti relativi all'attività operativa principale inclusa nel portafoglio di progetti del Centro e cooperazione interistituzionale. Nel corso del 2021, il Centro continuerà a fornire i propri servizi in linea con i criteri di qualità e le scadenze concordate, a investire per migliorare la qualità delle sue risorse linguistiche e portare avanti i progetti essenziali relativi alla sua attività operativa principale.

Al fine di sfruttare i vantaggi derivanti dalle tecnologie di traduzione, il Centro continuerà a integrare la traduzione automatica nel proprio flusso di lavoro e proseguirà lo sviluppo di motori di traduzione automatica su misura in settori specifici. Il Centro inizierà a fornire i servizi modulati di traduzione selezionati in eCdT ed erogherà nuovi servizi a valore aggiunto per i clienti. Il Centro ultimerà l'integrazione del nuovo strumento quale soluzione di riserva per gestire la traduzione dei marchi UE. A seguito della revisione del modello del Centro per la gestione della garanzia della qualità della traduzione, eCdT sarà usato per la revisione delle traduzioni esternalizzate secondo un approccio basato sui dati.

Le attività di supporto si propongono di garantire al Centro un ambiente di lavoro efficiente. Comprendono attività in ambito legale e nei settori delle risorse umane, delle finanze, dell'informatica e di infrastrutture e logistica. Al fine di aumentare l'efficienza, il Centro porterà a termine l'attuazione della firma elettronica. Inoltre, a seconda dei risultati dell'analisi del divario, il Centro attuerà lo strumento selezionato per le assunzioni elettroniche.

L'area della gestione e supervisione comprende le attività di ottimizzazione e miglioramento nonché la gestione del rischio, il controllo interno e la gestione della qualità, le abilità e competenze strategiche per migliorare la capacità di adattamento e le attività di comunicazione interne e orientate ai clienti.

Il Centro continuerà a concentrarsi sullo sviluppo di capacità del personale con funzioni chiave necessarie per la fornitura di nuovi servizi a valore aggiunto. L'approccio di gestione della qualità e il sistema di gestione dei rischi saranno diligentemente rafforzati in tutto il Centro, sarà attuato un sistema di assegnazione delle risorse e proseguirà la documentazione dei suoi processi e procedure. 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 quadro di controllo interno.

2. Attività: Risultati principali da raggiungere entro la fine del 2021

2.1. Attività operative principali

Il Centro migliorerà ulteriormente il suo livello di servizio in termini di tempestività delle consegne e qualità dei servizi linguistici forniti ai clienti. Dopo un riesame del 2020, il Centro introdurrà i tempi di consegna indicativi di ogni servizio nuovo e migliorato. Le iniziative e le azioni di miglioramento della qualità nel settore delle attività principali, individuate nel piano d'azione del Centro per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022 saranno attuate, come previsto, nel corso dell'anno. I lavori si concentreranno in particolare sulla fornitura di un migliore servizio di garanzia della qualità e valore aggiunto ai clienti, consentendo al Centro di diventare più efficiente ed efficace.

Il Centro esternalizzerà il post-editing dell'output della traduzione automatica e lo introdurrà quale nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici. Di fatto, ciò significa che una percentuale del volume totale dei documenti tradotti sarà effettuata avvalendosi della traduzione automatica insieme al post-editing effettuato internamente o da traduttori indipendenti per migliorare ulteriormente l'efficienza e la tempestività dei servizi linguistici forniti ai clienti. A seguito della revisione del modello per la gestione della garanzia della qualità della traduzione che integra l'approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate, il Centro inizierà l'attuazione di quest'ultimo approccio.

Al fine di migliorare la propria offerta di servizi ai clienti, il Centro fornirà servizi modulati di traduzione, inclusi quelli definiti dal documento di avvio del programma concordato con l'EUIPO, e attuerà nuovi servizi a valore aggiunto, vale a dire trascrizione automatica, traduzione automatica e «paste 'n go» (incolla e invia – un servizio di traduzione in cui i clienti, invece di caricare i file, incollano e copiano il testo da tradurre). Con l'introduzione del nuovo sistema per la gestione dei feedback dei clienti (CVR - *corrected version request*, richiesta di versione corretta), il Centro avvierà un'indagine per valutare la soddisfazione dei clienti in merito a questo nuovo sistema di feedback e per valutare il nuovo sistema in sé. Inoltre, nel 2021 il Centro porterà a termine lo sviluppo di un servizio di allineamento per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali delle traduzioni fornite dai clienti, valutando al contempo il funzionamento del nuovo servizio di aggiornamento per le memorie di traduzione.

Il Centro svilupperà anche un nuovo flusso di lavoro ampliato che coinvolge, ove necessario, le autorità nazionali per fornire un sevizio *end-to-end*. In questo modo, il Centro sarà in grado di fornire i suoi prodotti finali direttamente alle parti interessate dei clienti per migliorare e accelerare la procedura di convalida. Un tale approccio consentirà ai clienti di gestire più efficacemente i prodotti/servizi finali del Centro e ottimizzerà il flusso di informazioni tra il Centro, i suoi clienti e le loro rispettive parti interessate.

Il Centro continuerà a individuare e utilizzare tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione nonché motori di traduzione automatica su misura in altri settori. Saranno individuate e, se fattibile, sviluppate nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura. Inoltre, a seguito dell'impegno assunto con l'EUIPO, il Centro valuterà le possibili azioni ed elaborerà un piano d'azione per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE.

Considerata l'elevata dipendenza del Centro da contraenti esterni di servizi linguistici per la fornitura di servizi di traduzione, è essenziale continuare a rafforzare le relazioni con questi ultimi. A tale scopo, il Centro continuerà a organizzare webinar e sessioni informative per tenerli informati sui nuovi sviluppi.

Nel quadro della seconda missione in materia di cooperazione interistituzionale e nella sua veste di partner principale del gruppo di gestione di IATE (IMG), il Centro continuerà a fornire sostegno tecnico e organizzativo per l'attuazione delle funzionalità di IATE conformemente al piano di progetto interistituzionale 2021. Infine, allo scopo di permettere l'uso di eCdT a livello interistituzionale, il Centro procederà ad un'analisi del divario tra i requisiti comuni delle istituzioni e la versione interna di eCdT. In questo contesto, il Centro si concentrerà principalmente sul modulo di esternalizzazione di eCdT.

2.2. Attività di supporto

In base ai risultati emersi da un'analisi del divario e allo stato del progetto per le assunzioni elettroniche interagenzia, il Centro attuerà la prima versione dello strumento selezionato per dette assunzioni elettroniche allo scopo di migliorare l'efficienza del processo di assunzione. Inoltre, il Centro porterà a termine l'attuazione della firma elettronica ove opportuno per il rispettivo ambiente (tipi di documenti o categorie di documenti per i quali sarebbe opportuno l'impiego) e ogniqualvolta ciò sia fattibile dal punto di vista delle parti interessate.

2.3. Attività di gestione e supervisione

L'impegno nei confronti dei clienti costituisce parte integrante delle attività di gestione del Centro. In questo contesto, il Centro inizierà ad attuare il piano d'azione sviluppato in seguito all'indagine condotta nel 2020 per valutare l'immagine e l'attrattiva del Centro presso le parti interessate chiave. Le riunioni con i clienti volte a raccogliere opinioni e individuare modi per rafforzare la cooperazione continueranno a essere un'attività importante e ricorrente. Il Centro continuerà ad organizzare la riunione della rete di punti di contatto per la traduzione con i clienti, combinando incontri in presenza a cadenza biennale con una sessione annuale online su argomenti mirati.

Verrà seguita l'istituzione di nuovi organismi e agenzie dell'UE, contattando e dialogando con le parti interessate per ricercare e negoziare accordi di cooperazione. Inoltre, il Centro esplorerà in modo proattivo le opportunità commerciali fornendo servizi su misura. Sarà inoltre valutato il funzionamento dell'unico punto di contatto operativo. Il Centro continuerà a commercializzare e promuovere i propri servizi e i social media, quali Facebook, Twitter e YouTube, saranno utilizzati per diffondere informazioni, per promuoverlo come riferimento nel campo della traduzione e per aumentare la consapevolezza riguardo al multilinguismo nell'UE.

Al fine di conseguire l'eccellenza, investire nel personale del Centro è fondamentale. Tale scopo è conseguito attraverso l'assunzione e il mantenimento dei talenti e offrendo opportunità di formazione e sviluppo, al fine di ottimizzare il potenziale del personale nell'ambiente di lavoro. Il programma di formazione del Centro si concentrerà principalmente sull'investimento nello sviluppo delle capacità del personale con funzioni chiave (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione). Nel settore della gestione dei talenti il Centro attuerà iniziative per lo sviluppo complessivo e le prestazioni del personale, rafforzandone le capacità e le competenze al fine di migliorare l'efficienza organizzativa.

Sulla base dell'esperienza acquisita del modello ABC/ABB/ABM rivisto, il Centro attuerà un sistema di assegnazione delle risorse per migliorare ulteriormente la sua capacità di gestire l'assegnazione delle risorse a tutti i prodotti e attività.

Nell'ambito della gestione organizzativa e del controllo interno e in linea con l'obiettivo strategico 2.3 *Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità*, il Centro: a) rivedrà i criteri di valutazione dei componenti del quadro di controllo interno, b) riesaminerà i controlli di vigilanza e c) valuterà la maturità del quadro di controllo interno del Centro. Il Centro continuerà a migliorare la gestione dei rischi integrando meglio i rischi e i controlli con i processi. Infine, basandosi sull'esperienza acquisita a seguito della crisi della COVID-19, il Centro formalizzerà e adotterà la procedura in caso di pandemia.

Iniziative strategiche per attuare la strategia del Centro

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 2021 la strategia del Centro sarà realizzata tramite azioni specifiche relative alle iniziative strategiche riportate di seguito.

Iniziative		Settori di attività		
N.	Descrizione	1. Attività operative principali	2. Attività di supporto	3. Attività di gestione e supervisione
1.1.1	Assicurare la tempestività della consegna e migliorare la qualità dei servizi linguistici	1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14		
1.1.2	Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro	1.25		
1.2.1	Assicurare che il Centro collabori con i suoi clienti dalla creazione alla fornitura di servizi multilingue			3.15
1.2.2	Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti	1.15, 1.20,		3.11, 3.12, 3.16
1.3.1	Modulare i servizi linguistici per assicurare la massima reattività alle esigenze dei clienti	1.17, 1.18, 1.19		
1.3.2	Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate	1.21, 1.22, 1.23, 1.24		
2.1.1	Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale		2.1	3.8, 3.9, 3.10
2.1.2	Creare un quadro di collaborazione più integrato con i fornitori esterni di servizi linguistici	1.16		
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			3.13, 3.14, 3.17
2.3.1	Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata		2.2	3.1, 3.18
2.3.2	Compiere progressi verso un sistema di gestione integrato, basato su un solido quadro di gestione dei rischi e di controllo interno			3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7
3.1.1	Acquisire, sviluppare e condividere le migliori prassi linguistiche a livello interistituzionale	1.27		
3.2.1	Sviluppare e realizzare il progetto IATE e fornire il necessario supporto informatico	1.26		

3. Azioni/attività specifiche e risorse umane e finanziarie necessarie nel 2021 per il conseguimento degli obiettivi del Centro

3.1. Attività operative principali

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
Livello del servizio					
1.1	Tradurre, modificare, sottoporre a editing e rivedere documenti nel rispetto dei criteri di qualità concordati	Numero di pagine di documenti tradotti, modificati, sottoposti a editing e rivisti.	322 443 pagine	277 791 pagine	
1.2	Tradurre marchi dell'Unione europea secondo i criteri di qualità concordati	Numero di pagine di marchi dell'Unione europea tradotti	284 686 pagine	305 289 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'EUIPO)	Numero di termini tradotti e rivisti	60 540 termini	82 183 termini	
1.4	Sottotitolare video	Numero di minuti di video sottotitolati	180 minuti	674 minuti	

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
1.5	Trascrivere file audio/video	Numero di minuti di file audio/video trascritti	N/D[5]	N/D	
1.6	Trascrivere file audio/video in modalità automatica	Numero di minuti di file audio/video trascritti in modalità automatica	N/D5	N/D	
1.7	Tradurre documenti in modalità automatica	Numero di pagine di documenti tradotti in modalità automatica	N/D[5]	N/D	
1.8	Tradurre documenti tramite il servizio «paste 'n go»	Numero di pagine di documenti tradotti tramite il servizio «paste 'n go»	N/D[5]	N/D	
1.9	Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	Percentuale di scadenze rispettate Percentuale di scadenze rinegoziate	>99 % delle scadenze rispettate ≤8 %	>99 % delle scadenze rispettate ≤10 %	1.1 / *[1.1.1]*

([5]) Trattandosi di un nuovo servizio, non sono state fornite previsioni dai clienti.

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
1.10	Introdurre i tempi di consegna indicativi per ciascun nuovo servizio	I tempi di consegna indicativi per ciascun nuovo servizio sono introdotti	100 %	N/D	1.1 / *[1.1.1]*
Garanzia della qualità					
1.11	Introdurre il «post-editing dell'output della traduzione automatica» quale nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici	Organizzare una gara d'appalto	Gara d'appalto organizzata	N/D	1.1 / *[1.1.1]*
1.12	Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»	Percentuale di azioni attuate incluse nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»	50 % di azioni attuate	N/D	1.1 / *[1.1.1]*
1.13	Integrare in eCdT l'approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate	Percentuale di traduzioni esternalizzate nell'ultimo trimestre sottoposte a revisione utilizzando l'approccio basato sui dati	100 % di traduzioni esternalizzate nell'ultimo trimestre sottoposte a revisione utilizzando l'approccio basato sui dati	100 % (eCdT configurato per un approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate)	1.1 / *[1.1.1]*

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
1.14	Monitoraggio ex post della qualità della traduzione	Numero di controlli di qualità ex post (EPQC) su traduzioni fornite ai clienti	EPQC realizzati trimestralmente su traduzioni fornite ai clienti	EPQC realizzati trimestralmente su traduzioni fornite ai clienti	1.1 / *[1.1.1]*
		Percentuale di traduzioni eccellenti fornite ai clienti a seguito di un controllo di qualità ex post	25 %	25 %	
		Percentuale di traduzioni adatte allo scopo fornite ai clienti a seguito di un controllo di qualità ex post	72 %	72 %	
		Percentuale di traduzioni di scarsa qualità fornite ai clienti a seguito di un controllo di qualità ex post	3 %	3 %	

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
1.15	Avviare un'indagine per valutare la soddisfazione dei clienti con il nuovo sistema di feedback (CVR) e valutare il nuovo sistema per la gestione dei feedback dei clienti	Percentuale di analisi effettuata	100 % dell'analisi effettuata e piano d'azione redatto	N/D	1.2 / *[1.2.2]*
1.16	Organizzare webinar/sessioni di informazione per i fornitori esterni di servizi linguistici	Creare un tutorial/video clip per i fornitori esterni di servizi linguistici per affrontare i problemi ricorrenti identificati con i freelance (problemi di qualità, problemi tecnici ecc.)	Almeno un tutorial/video clip per i fornitori esterni di servizi linguistici	Almeno un webinar/sessione informativa organizzati per i fornitori esterni di servizi linguistici	2.1 / *[2.1.2]*
Analisi e sviluppo					
1.17	Attuare servizi modulati di traduzione, inclusi quelli definiti dal documento di avvio del programma concordato con l'EUIPO	I servizi modulati di traduzione sono attuati	100 % di attuazione dei nuovi servizi selezionati	N/D	1.3 / *[1.3.1]*

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
1.18	Definire i nuovi servizi a valore aggiunto sulla base dei risultati emersi dall'analisi costi/benefici	I nuovi servizi a valore aggiunto sono attuati	100 % di attuazione dei nuovi servizi selezionati	100 % (analisi costi-benefici per quanto riguarda i nuovi servizi a valore aggiunto intrapresi)	1.3 / *[1.3.1]*
1.19	Valutare il funzionamento del nuovo servizio di aggiornamento per le memorie di traduzione	Funzionamento del nuovo servizio di aggiornamento per le memorie di traduzione valutato	100 %	N/D	1.3 / *[1.3.1]*
*Progetti inerenti all'**attività operativa principale** compresi nel portafoglio di progetti del Centro*					
1.20	Completare lo sviluppo di un servizio di allineamento per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali dei documenti tradotti forniti dai clienti nei casi in cui non siano forniti i file bilingui	Servizio di allineamento pronto per essere offerto su richiesta dei clienti	100 %	50 % (servizio di allineamento sviluppato)	1.2 / *[1.2.2]*

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
1.21	Individuare e utilizzare tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione	Percentuale di introduzione delle nuove tecnologie di traduzione identificate nel 2020	50 %	N/D	1.3 / *[1.3.2]*
1.22	Identificare e, se fattibile, iniziare lo sviluppo di nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura	Identificazione di nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura	50 %	N/D	1.3 / *[1.3.2]*
1.23	Identificare e sviluppare motori di traduzione automatica su misura in altri settori	Identificazione di motori di traduzione automatica su misura in altri settori	50 %	N/D	1.3 / *[1.3.2]*
1.24	Esternalizzare il post-editing dell'output della traduzione automatica	Percentuale di introduzione dell'esternalizzazione del post-editing dell'output di traduzione automatica	20 %	N/D	1.3 / *[1.3.2]*

	Collegamento con la strategia 2016 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
1.25	Elaborare un piano di azione per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE	Il piano d'azione è sviluppato	100 %	N/D	1.1 / *[1.1.2]*
Cooperazione interistituzionale					
1.26	Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE	Percentuale di integrazione delle funzionalità di IATE conformemente al piano di progetto interistituzionale 2021	100 %	100 % *(degli sviluppi previsti di IATE in base al piano di progetto interistituzionale 2020)*	3.2 / *[3.2.1]*
1.27	A seconda dei risultati della campagna di promozione sull'uso di eCdT a livello interistituzionale, cominciare ad adattare eCdT insieme ai partner interistituzionali interessati	Fornire un'analisi del divario tra i requisiti delle istituzioni e la versione attuale di eCdT; se fattibile, sviluppare una prima versione interistituzionale	100 % dell'analisi del divario	N/D	3.1 / *[3.1.1]*

Risorse necessarie nel 2021 per il conseguimento degli obiettivi delle attività operative principali

Risorse umane (cifre arrotondate)

	Funzionari		Agenti temporanei (AT)		Agenti contrattuali (AC)		Totale	Percentuale del personale
	30,2	AD	78,7	AD	11,8	FG IV	120,6	54,6 %
	0,0	AST	10,7	AST	8,9	FG I-III	19,6	8,9 %
Totale	30,2		89,4		20,7		140,2	63,5 %

Risorse finanziarie (per titolo del bilancio)

Bilancio		EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	— Personale	19 521 727	41,7 %
Titolo 2	— Edifici, attrezzature e spese operative varie	4 731 478	10,1 %
Titolo 3	— Spese operative	10 689 515	22,8 %
Totale		34 942 720	74,6 %

3.2. Attività di supporto

	Collegamento con la strategia 2016 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 2.2: 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
*Progetti inerenti alle attività di **supporto** compresi nel portafoglio di progetti del Centro*					
2.1	Attuare lo strumento selezionato per le assunzioni elettroniche	In base ai risultati emersi dall'analisi del divario e alla firma del contratto, attuare la prima versione dello strumento per le assunzioni elettroniche	La prima versione dello strumento per le assunzioni elettroniche è attuata.	N/D	2.1 / *[2.1.1]*
2.2	Portare a termine l'introduzione della firma elettronica, ove opportuno	La firma elettronica è introdotta ove fattibile (in base alla parte interessata)	100 %	50 % *(Percentuale di introduzione della firma elettronica, ove opportuno)*	2.3 / *[2.3.1]*

Risorse necessarie nel 2021 per il conseguimento degli obiettivi delle attività di supporto

Risorse umane (cifre arrotondate)

	Funzionari		Agenti temporanei	(AT)	Agenti contrattuali	(AC)	Totale	Percentuale del personale
	5,8	AD	3,7	AD	0,0	FG IV	9,4	4,3 %
	4,7	AST	35,4	AST	6,8	FG I-III	46,9	21,2 %
Totale	10,5		39,1		6,8		56,3	25,5 %

Risorse finanziarie (per titolo del bilancio)

Bilancio		EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	— Personale	5 656 552	12,1 %
Titolo 2	— Edifici, attrezzature e spese operative varie	2 972 011	6,3 %
Titolo 3	— Spese operative	210 404	0,4 %
Totale		8 838 967	18,9 %

3.3. Attività di gestione e supervisione

	Collegamento con la strategia 2016 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 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
Ottimizzazione e miglioramento					
3.1	Attuare il progetto per l'assegnazione delle risorse	Progetto per l'assegnazione delle risorse attuato	100 %	N/D	2.3 / *[2.3.1]*
Gestione dei rischi, controllo interno e gestione della qualità					
3.2	Mantenere il livello di maturità del sistema di gestione della continuità operativa (BCMS) del Centro	Livello di impegno	3	N/D	2.3 / *[2.3.2]*
3.3	Formalizzare e adottare la procedura in caso di pandemia	Procedura adottata a livello del Centro	100 %	N/D	2.3 / *[2.3.2]*
3.4	Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF)	Percentuale di raccomandazioni molto importanti pienamente attuate	90 % delle raccomandazioni molto importanti pendenti al 1° gennaio 2021 pienamente attuate	90 % delle raccomandazioni molto importanti pendenti al 1° gennaio 2020 pienamente attuate	2.3 / *[2.3.2]*

	Collegamento con la strategia 2016 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 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
3.5	Rivedere e documentare processi e procedure	Percentuale dei processi e delle procedure rivisti/documentati	100 % dei processi e delle procedure documentati e aggiornati	95 % dei processi e delle procedure documentati e aggiornati	2.3 / *[2.3.2]*
3.6	Attuare il programma di audit della qualità	Numero di audit della qualità eseguiti	Almeno due audit della qualità eseguiti	Almeno due audit della qualità eseguiti	2.3 / *[2.3.2]*
3.7	A seconda dei risultati dello studio di fattibilità, definire i requisiti per sviluppare un nuovo sistema per gli strumenti di gestione dei processi operativi con l'integrazione di rischi e controlli	I requisiti del nuovo sistema sono definiti	Insieme di requisiti operativi disponibili	Studio di fattibilità portato a termine	2.3 / *[2.3.2]*
Capacità e competenze strategiche per migliorare l'adattabilità					
3.8	Attuare iniziative di gestione dei talenti	Percentuale di attuazione delle iniziative di gestione dei talenti	Iniziative di gestione dei talenti attuate	Iniziative di gestione dei talenti attuate	2.1 / *[2.1.1]*
3.9	Potenziare la capacità di traduzione in irlandese entro il 1° gennaio 2022, termine previsto per la deroga vigente relativa a tale lingua	Avviare la procedura di assunzione	2 traduttori irlandesi	Elenchi di riserva stilati	2.1 / *[2.1.1]*

	Collegamento con la strategia 2016 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 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
3.10	Sviluppare le capacità del personale con funzioni chiave (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione)	Percentuale di personale individuato per ricevere formazione nel post-editing dell'output della traduzione automatica e nella gestione delle memorie di traduzione	100 % del personale individuato	60 % del personale individuato	2.1 / *[2.1.1]*
Azioni orientate ai clienti					
3.11	Attuazione del piano d'azione derivante dall'indagine 2020 per valutare l'immagine e l'attrattiva del Centro presso le parti interessate chiave	Percentuale di attuazione del piano d'azione derivante dall'indagine 2020 delle parti interessate principali del Centro	100 %	*50 %*	1.2 / *[1.2.2]*
3.12	Avviare a partire dal 2021 indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti utilizzando il nuovo strumento di indagine sviluppato in collaborazione con l'EUIPO nel 2020 (P1)	Indagine sulla soddisfazione dei clienti svolta e piano d'azione per il 2022 definito	100 %	*N/D*	1.2 / *[1.2.2]*

	Collegamento con la strategia 2016 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 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				Riferimenti: Obiettivo strategico / *[Iniziativa strategica]*
Rif.	Attività/azione specifica	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2021	Risultato atteso per il 2020	
3.13	Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione	Numero di accordi di cooperazione con nuovi organismi dell'UE firmati	Accordi di cooperazione firmati con nuovi organismi, se esistenti	Accordi di cooperazione firmati con nuovi organismi, se esistenti	2.2 / *[2.2.2]*
3.14	Marketing dei servizi del Centro	Numero di attività di marketing intraprese	1	1	2.2 / *[2.2.2]*
3.15	Organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione	Numero di riunioni svolte online o in presenza	2	N/D	1.2 / *[1.2.1]*
3.16	Valutare il funzionamento dell'unico punto di contatto operativo	Valutazione eseguita	100 %	*N/D*	1.2 / *[1.2.2]*
3.17	Esplorare in modo proattivo le opportunità commerciali fornendo servizi su misura	Piano d'azione definito e attuato	100 %	*N/D*	2.2 / *[2.2.2]*
Comunicazione					
3.18	Attività di comunicazione finale derivante dall'attuazione del programma di trasformazione del Centro (compresi i progetti PID dell'EUIPO)	Numero di azioni di comunicazione	1	N/D	2.3 / *[2.3.1]*

Risorse necessarie nel 2021 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
	9,0	AD	7,7	AD	0,2	FG IV	17,0	7,7 %
	2,3	AST	4,9	AST	0,3	FG I-III	7,5	3,4 %
Totale	11,3		12,6		0,5		24,5	11,1 %

Risorse finanziarie (per titolo del bilancio)

Bilancio		EUR	Percentuale del bilancio
Titolo 1	— Personale	2 393 221	5,2 %
Titolo 2	— Edifici, attrezzature e spese operative varie	576 111	1,2 %
Titolo 3	— Spese operative	58 280	0,1 %
Totale		3 027 613	6,5 %

Allegati

Allegato I: Assegnazione delle risorse a ciascuna attività 2021-2023

Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie al conseguimento degli obiettivi nel 2021

Attività	Risorse umane (*)					Risorse finanziarie (**)					
	Totale ((%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Titolo 10	Bilancio totale	Bilancio (%)
Attività operative principali	63,4 %	140,2	30,2	89,4	20,7	19 521 727	4 731 478	10 689 515	0	34 942 720	74,6 %
Attività di supporto	25,5 %	56,3	10,5	39,1	6,8	5 656 552	2 972 011	210 404	0	8 838 967	18,9 %
Attività di gestione e supervisione	11,1 %	24,5	11,3	12,6	0,5	2 393 221	576 111	58 281	0	3 027 613	6,5 %
Accantonamenti											
Totale generale	100,0 %	221	52	141	28	27 571 500	8 279 600	10 958 200	0	46 809 300	100,0 %

(*) Valore espresso in unità.

(**) Cifre arrotondate.

Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie al conseguimento degli obiettivi nel 2022

Attività	Risorse umane (*)					Risorse finanziarie (**)					
	Totale ((%))	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Titolo 10	Bilancio totale	Bilancio (%)
Attività operative principali	63,4 %	140,2	30,2	89,4	20,7	19 961 301	4 548 864	7 901 893	0	32 412 059	73,3 %
Attività di supporto	25,5 %	56,3	10,5	39,1	6,8	5 790 197	2 746 142	195 458	0	8 731 796	19,8 %
Attività di gestione e supervisione	11,1 %	24,5	11,3	12,6	0,5	2 448 302	556 394	54 149	0	3 058 845	6,9 %
Accantonamenti											
Totale generale	100,0 %	221	52	141	28	28 199 800	7 851 400	8 151 500	0	44 202 700	100,0 %

(*) Valore espresso in unità.

(**) Cifre arrotondate.

Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie al conseguimento degli obiettivi nel 2023

Attività	Risorse umane (*)					Risorse finanziarie (**)					
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Titolo 10	Bilancio totale	Bilancio (%)
Attività operative principali	63,4 %	140,2	30,2	89,4	20,7	20 166 811	4 394 595	7 941 429	0	32 502 835	73,4 %
Attività di supporto	25,5 %	56,3	10,5	39,1	6,8	5 850 575	2 694 212	195 274	0	8 740 060	19,7 %
Attività di gestione e supervisione	11,1 %	24,5	11,3	12,6	0,5	2 473 414	539 393	54 097	0	3 066 905	6,9 %
Accantonamenti											
Totale generale	100,0 %	221	52	141	28	28 490 800	7 628 200	8 190 800	0	44 309 800	100,0 %

Allegato II: Risorse finanziarie

Allegato II. Tabella 1: Spese

Spese	2020		2021	
	Stanziamenti d'impegno	Stanziamenti di pagamento	Stanziamenti d'impegno	Stanziamenti di pagamento
Titolo 1 – Spese per il personale	25 526 600	25 526 600	27 571 500	27 571 500
Titolo 2 – Infrastrutture e spese di funzionamento	7 826 400	7 826 400	8 279 600	8 279 600
Titolo 3 – Spese operative	11 370 400	11 370 400	10 958 200	10 958 200
Titolo 10 – Riserve	2 081 284	2 081 284		
TOTALE SPESE	46 804 684	46 804 684	46 809 300	46 809 300

SPESE	Stanziamenti d'impegno						
	Bilancio eseguito 2019	Bilancio 2020	Progetto di bilancio per l'esercizio 2021		VAR 2021/2020 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2022	Progetto di bilancio per l'esercizio 2023
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
Titolo 1 – Spese per il personale	24 105 964	25 526 600	27 571 500		8,01 %	28 199 800	28 490 800
Stipendi e indennità	20 340 026	21 372 200	23 085 200		8,02 %	23 503 800	23 737 900
- di cui posti della tabella dell'organico	*18 947 015*	*19 796 600*	*21 159 600*		*6,89 %*	*21 554 800*	*21 765 400*
- di cui personale esterno	*1 393 012*	*1 575 600*	*1 925 600*		*22,21 %*	*1 949 000*	*1 972 500*
Spese associate all'assunzione di personale	144 958	148 800	162 200		9,01 %	207 100	208 400
Contributi al regime delle pensioni	3 131 680	3 144 600	3 306 400		5,15 %	3 368 500	3 402 200
Spese di missione	67 050	66 600	98 500		47,90 %	102 400	106 000
Infrastruttura socio-sanitaria	227 920	556 300	652 900		17,36 %	745 800	759 000
Formazione	110 861	153 600	177 200		15,36 %	180 700	184 200
Servizi esterni							
Ricevimenti, eventi e rappresentanza	69	2 500	2 500		0,00 %	2 500	2 500
Assistenza sociale	83 400	82 000	86 600		5,61 %	89 000	90 600
Altre spese associate al personale							
Titolo 2 – Infrastrutture e spese di funzionamento	6 676 130	7 826 400	8 279 600		5,79 %	7 851 400	7 628 200
Locazione di immobili e spese accessorie	2 975 543	3 121 800	3 018 000		-3,33 %	2 594 200	2 620 100

SPESE	Stanziamenti d'impegno						
	Bilancio eseguito 2019	Bilancio 2020	Progetto di bilancio per l'esercizio 2021		VAR 2021/2020 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2022	Progetto di bilancio per l'esercizio 2023
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
Tecnologie dell'informazione e della comunicazione e trattamento dei dati	3 114 441	3 946 800	4 528 600		14,74 %	4 533 100	4 280 900
Beni mobili e spese accessorie	41 884	50 900	62 400		22,59 %	50 400	50 400
Spese amministrative correnti	199 065	219 400	211 400		-3,65 %	215 700	218 800
Posta/telecomunicazioni	130 152	261 500	257 700		-1,45 %	263 500	263 500
Spese di riunione	6 257	37 000	24 000		-35,14 %	17 000	17 000
Costi di gestione connessi alle attività operative	55 215	59 000	57 500		-2,54 %	57 500	57 500
Informazione e pubblicazioni	17 147	30 000	20 000		-33,33 %	20 000	20 000
Studi	136 425	100 000	100 000		0,00 %	100 000	100 000
Altre infrastrutture e spese di funzionamento							
Titolo 3 – Spese operative	11 781 256	11 370 400	10 958 200		-3,63 %	8 151 500	8 190 800
Servizi di traduzione esterna	10 844 446	10 470 000	10 220 000		-2,39 %	7 470 000	7 510 000
Spese relative alla cooperazione interistituzionale	703 188	712 100	670 700		-5,81 %	681 500	680 800
Spese relative al programma eCdT	233 623	188 300	67 500		-64,15 %		
Titolo 10 – Riserve		2 081 284			-100,00 %		
TOTALE	42 563 350	46 804 684	46 809 300		-0,01 %	44 202 700	44 309 800

SPESE	Stanziamenti di pagamento						
	Bilancio eseguito 2019	Bilancio 2020	Progetto di bilancio per l'esercizio 2021		VAR 2021/2020 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2022	Progetto di bilancio per l'esercizio 2023
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
Titolo 1 – Spese per il personale	24 105 964	25 526 600	27 571 500		8,01 %	28 199 800	28 490 800
Stipendi e indennità	20 340 026	21 372 200	23 085 200		8,02 %	23 503 800	23 737 900
- di cui posti della tabella dell'organico	*18 947 015*	*19 796 600*	*21 159 600*		*6,89 %*	*21 554 800*	*21 765 400*
- di cui personale esterno	*1 393 012*	*1 575 600*	*1 925 600*		*22,21 %*	*1 949 000*	*1 972 500*
Spese associate all'assunzione di personale	144 958	148 800	162 200		9,01 %	207 100	208 400
Contributi al regime delle pensioni	3 131 680	3 144 600	3 306 400		5,15 %	3 368 500	3 402 200
Spese di missione	67 050	66 600	98 500		47,90 %	102 400	106 000
Infrastruttura socio-sanitaria	227 920	556 300	652 900		17,36 %	745 800	759 000
Formazione	110 861	153 600	177 200		15,36 %	180 700	184 200
Servizi esterni							
Ricevimenti, eventi e rappresentanza	69	2 500	2 500		0,00 %	2 500	2 500
Assistenza sociale	83 400	82 000	86 600		5,61 %	89 000	90 600
Altre spese associate al personale							
Titolo 2 – Infrastrutture e spese di funzionamento	6 676 130	7 826 400	8 279 600		5,79 %	7 851 400	7 628 200
Locazione di immobili e spese accessorie	2 975 543	3 121 800	3 018 000		-3,33 %	2 594 200	2 620 100
Tecnologie dell'informazione e della comunicazione e trattamento dei dati	3 114 441	3 946 800	4 528 600		14,74 %	4 533 100	4 280 900
Beni mobili e spese accessorie	41 884	50 900	62 400		22,59 %	50 400	50 400
Spese amministrative correnti	199 065	219 400	211 400		-3,65 %	215 700	218 800
Posta/telecomunicazioni	130 152	261 500	257 700		-1,45 %	263 500	263 500
Spese di riunione	6 257	37 000	24 000		-35,14 %	17 000	17 000
Costi di gestione connessi alle attività operative	55 215	59 000	57 500		-2,54 %	57 500	57 500
Informazione e pubblicazioni	17 147	30 000	20 000		-33,33 %	20 000	20 000
Studi	136 425	100 000	100 000		0,00 %	100 000	100 000
Altre infrastrutture e spese di funzionamento							
Titolo 3 – Spese operative	11 781 256	11 370 400	10 958 200		-3,63 %	8 151 500	8 190 800
Servizi di traduzione esterna	10 844 446	10 470 000	10 220 000		-2,39 %	7 470 000	7 510 000
Spese relative alla cooperazione interistituzionale	703 188	712 100	670 700		-5,81 %	681 500	680 800
Spese relative al programma eCdT	233 623	188 300	67 500		-64,15 %		
Titolo 10 – Riserve		2 081 284			-100,00 %		
TOTALE	42 563 350	46 804 684	46 809 300		-0,01 %	44 202 700	44 309 800

Allegato II. Tabella 2 – Entrate

ENTRATE	2020	2021
	Entrate previste dall'agenzia	Previsioni di bilancio
Contributo dell'UE		
Finanziamento supplementare dell'UE: sovvenzioni ad hoc e accordi di delega		
Altre entrate	46 804 684	46 809 300
TOTALE ENTRATE	46 804 684	46 809 300

ENTRATE	Entrate						
	Bilancio eseguito 2019	Bilancio 2020	Progetto di bilancio per l'esercizio 2021		VAR 2021/2020 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2022	Progetto di bilancio per l'esercizio 2023
			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)	35 885 220	41 536 000	44 228 100		6,48 %	42 017 200	42 228 300
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	733 669	664 600	629 900		-5,22 %	634 300	645 100
- 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	669 227	710 000	642 150		-9,56 %	650 150	658 350
- di cui interessi generati da fondi versati dalla Commissione a titolo di contributo dell'UE (articolo 58 del RFQ)							

ENTRATE	Entrate						
	Bilancio eseguito 2019	Bilancio 2020	Progetto di bilancio per l'esercizio 2021		VAR 2021/2020 (%)	Progetto di bilancio per l'esercizio 2022	Progetto di bilancio per l'esercizio 2023
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio		Previsioni di bilancio	Previsioni di bilancio
6. ENTRATE PER SERVIZI FORNITI A TITOLO ONEROSO							
7. CORREZIONE DEGLI SQUILIBRI DI BILANCIO		3 894 084	1 309 150		-66,38 %	901 050	298 100
TOTALE	37 288 116	46 804 684	46 809 300		0,01 %	44 202 700	43 829 850

Allegato II. Tabella 3: Esecuzione del bilancio e annullamento di stanziamenti

Calcolo del risultato dell'esecuzione del bilancio

Risultato dell'esecuzione del bilancio	2017	2018	2019
Riserva dall'eccedenza degli esercizi precedenti (+)	-128 219	2 115 924	-645 104
Entrate effettivamente ricevute (+)	43 886 356	41 195142	37 288 115
Pagamenti effettuati (-)	-42 214 334	-41 455 513	-38 939 951
Riporto degli stanziamenti (-)	-3 815 047	-3 302 204	-3 623 399
Annullamenti degli stanziamenti riportati (+)	317 986	246 930	226 997
Adeguamento per il riporto di stanziamenti di entrate con destinazione specifica dall'esercizio precedente (+)			
Differenze di cambio (+/-)	632	-9	-197
Adeguamento per il saldo negativo dall'esercizio precedente (-)	4 068 550	554 626	3 612 254
TOTALE	2 115 924	-645 104	-2 081 284

Risultato dell'esecuzione del bilancio

Le entrate riscosse dal Centro sono diminuite del 9,5 % nel 2019 rispetto al 2018 e del 15,0 % rispetto al 2017. Quattro dei clienti hanno deciso di utilizzare il meccanismo di anticipo dei pagamenti istituito dal Centro, grazie al quale ha ottenuto entrate di bilancio supplementari pari a 0,35 milioni di EUR nel 2019 per servizi da fornire nel corso del 2020. Questo strumento è stato realizzato per aiutare i clienti del Centro a ridurre il riporto dei propri stanziamenti di bilancio. Nel 2018 il Centro ha ricevuto pagamenti anticipati per 1,5 milioni di EUR in relazione a servizi da fornire nel 2019; l'impatto netto dei pagamenti anticipati 2018-2019 ha portato a minori entrate nel 2019 pari a 1,2 milioni di EUR.

Le entrate senza considerare l'impatto dei pagamenti anticipati determinerebbero un lieve calo, di – 2,7 milioni di EUR, rispetto al 2018 (- 3,9 milioni di EUR tenuto conto dell'impatto dei pagamenti anticipati). A causa dell'applicazione della nuova struttura tariffaria, la tariffa unitaria media dei servizi di traduzione è del 13 % inferiore al prezzo di listino per i documenti standard. I pagamenti e gli stanziamenti riportati sono diminuiti di 2,2 milioni di EUR (- 4,9 %) nel 2019. 226 997 EUR degli stanziamenti riportati al 2019 sono stati annullati.

Il Centro ha riportato un risultato dell'esecuzione di bilancio di 0,6 milioni di EUR dal 2018 al 2019. Questa operazione ha ridotto il risultato di bilancio da riportare al 2020. Anche le variazioni delle riserve del Centro hanno avuto un effetto sull'esecuzione del bilancio. Nel 2019, il Centro ha utilizzato 370 900 EUR della «Riserva per investimenti eccezionali» per il programma eCdT. Per pareggiare il bilancio nel 2019, il Centro ha dovuto utilizzare 3,2 milioni di EUR provenienti dalla «Riserva per la stabilità delle tariffe». Queste tre operazioni hanno aggiunto circa 2 967 150 EUR al risultato dell'esecuzione di bilancio 2019. L'utilizzo della riserva per la stabilità delle tariffe per equilibrare il bilancio è in linea con l'impegno del Centro per ridurre l'eccedenza e le riserve.

Il Centro applica un meccanismo di rimborso automatico dell'eccedenza di bilancio ai clienti, che viene attivato se il risultato positivo dell'esecuzione di bilancio supera 1 milione di EUR. Poiché il saldo dell'esecuzione di bilancio per il 2019 ammontava a 5 milioni di EUR, nel 2019 non vi è stato alcun rimborso ai clienti. Dato che la riscossione delle entrate è stata peggiore rispetto alle attese, in particolare a causa del minore incasso dei pagamenti anticipati nel 2019, il risultato dell'esecuzione di bilancio da riportare ha raggiunto – 2,1 milioni di EUR e tale importo sarà integrato nel bilancio rettificativo 1/2020.

Annullamento di stanziamenti d'impegno

Alla fine del 2019, il 94,4 % del bilancio per i titoli 1-3 era stato utilizzato per impegni; di conseguenza il 5,6 % degli stanziamenti è stato annullato (rispetto al 5,1 % nel 2018).

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

Il Centro dispone di stanziamenti non differenziati, pertanto l'annullamento di stanziamenti di pagamento per l'esercizio è identico all'annullamento di stanziamenti d'impegno per l'esercizio. Il 6,9 % degli stanziamenti di pagamento riportati dal 2018 al 2019 è stato annullato, rispetto al 6,5 % del 2018. Ciò corrisponde a 226 997 EUR. Il 26 % degli annullamenti ha riguardato spese per il personale relative al titolo 1, quali missioni, personale interinale e formazioni. Al titolo 2, il 51 % degli storni ha riguardato spese informatiche e immobiliari.

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 31/12/2018	Posti autorizzati nel quadro del bilancio UE 2019 ([6])	Personale effettivo al 31/12/2019	Posti autorizzati nel quadro del bilancio UE 2020 ([7])	Personale effettivo al 31/12/2020	Progetto di bilancio UE 2021	Previsto per il 2022	Previsto per il 2023
Funzionari	AD	41	45	41	45		45	45	45
	AST	9	7	7	6		6	6	6
	AST/SC	0	0	0	0		0	0	0
AT	AD	88	90	86	90		90	90	90
	AST	43	49	44	50		50	50	50
	AST/SC	2	2	2	2		2	2	2
Totale ([8])		183	193	180	193		193	193	193
AC GF IV		11,3	16	9,4	14		14	14	14
AC GF III		5,4	9	5,7	14		14	14	14
AC GF II		6,4	5	6,9	0		0	0	0
AC GF I		0	0	0	0		0	0	0
Totale AC ([9])		23	30	22	28		28	28	28
END ([10])		0	0	0	0		0	0	0
Fornitori di servizi strutturali ([11])		6,5	6,5	6	7		7	6	6
TOTALE		212,5	229,5	208	228		228	227	227
Personale esterno ([12]) per sostituzioni occasionali ([13])		4,8		4,4					

([6]) Autorizzato per funzionari e agenti temporanei (AT) e stimato per agenti contrattuali (AC) ed esperti nazionali distaccati (END). Gli 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 dei consumatori e della direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR), sono stati rimossi dai crediti per gli agenti contrattuali nel 2018.

([7]) Autorizzato per funzionari e agenti temporanei (AT) e stimato per agenti contrattuali (AC) ed esperti nazionali distaccati (END).

([8]) Unità

([9]) ETP

([10]) ETP

([11]) 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.); 4) contributo al valore aggiunto della Commissione. ETP.

([12]) ETP

([13]) Ad esempio sostituzioni per congedi di maternità o congedi di malattia di lunga durata.

Allegato III. Tabella 2: piano pluriennale di politica del personale 2021-2023

Categoria e grado	Tabella dell'organico nel bilancio UE 2019		Personale effettivo al 31/12/2019 ([14])		Modifiche intervenute nel 2019 in applicazione della regola di flessibilità ([15])		Tabella dell'organico nel bilancio UE 2020 votato		Modifiche intervenute nel 2020 in applicazione della regola di flessibilità ([16])		Tabella dell'organico nel progetto di bilancio UE 2021		Tabella dell'organico del 2022		Tabella dell'organico del 2023	
	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	0	1	0	0			1	1			1	1	1	1	1	1
AD 13	1	0	1	0			1	0			1	0	1	0	1	0
AD 12	17	11	9	5			16	11			16	12	16	12	16	12
AD 11	7	4	4	4			8	5			10	5	10	5	10	5
AD 10	8	5	5	7			8	5			7	5	7	5	7	5
AD 9	4	12	5	4			5	13			5	15	5	15	5	15
AD 8	1	21	6	16			0	21			0	22	0	22	0	22
AD 7	6	24	7	18			5	26			5	28	5	28	5	28
AD 6	1	12	3	20	+1		1	8			0	2	0	2	0	2
AD 5	0	0	1	12			0	0			0	0	0	0	0	0
Totale AD	45	90	41	86	+1		45	90			45	90	45	90	45	90
AST 11	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST 10	0	0	0	0			1	0			1	0	1	0	1	0
AST 9	4	0	4	0	-2		3	1			3	2	3	2	3	2
AST 8	1	2	1	3			1	2			1	1	1	1	1	1
AST 7	0	5	0	2	-1		0	4			1	5	1	5	1	5
AST 6	1	6	1	7			1	7			0	9	0	9	0	9
AST 5	1	19	1	14	-1		0	20	-1		0	19	0	19	0	19
AST 4	0	12	0	8			0	12			0	12	0	12	0	12
AST 3	0	5	0	10		+3	0	4		+1	0	2	0	2	0	2
AST 2	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
AST 1	0	0	0	0			0	0			0	0	0	0	0	0
Totale AST	7	49	7	44	-4	+3	6	50	-1	+1	6	50	6	50	6	50
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	1	0	1			0	1			0	1	0	1	0	1
AST/SC 2	0	1	0	1			0	1			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	2	0	2			0	2			0	2	0	2	0	2
TOTALE	52	141	48	132	-3	+3	51	140	-1	+1	51	140	51	140	51	140

([14]) La differenza tra i posti della tabella dell'organico 2018 e i posti effettivamente occupati al 31/12/2018 (ad esempio posti AD12) è il risultato della sottoccupazione dei posti e dell'obbligo di pubblicare offerte di lavoro in linea con l'articolo 29 dello statuto e le disposizioni generali di esecuzione per gli agenti temporanei ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del RAA.

([15]) 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.

([16]) Ibid.

Allegato IV. Risorse umane: dati qualitativi

Politica delle assunzioni

La tabella dell'organico del Centro comprende sia funzionari sia agenti temporanei. Il Centro si avvale altresì di agenti contrattuali e fornitori di servizi strutturali. 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.

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.

I concorsi dei funzionari sono conformi alle disposizioni contenute nell'allegato III dello statuto. Le fasi principali dei concorsi possono essere riassunte come segue:

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. I colloqui con la commissione giudicatrice sono individuali.

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. I risultati sono comunicati ai candidati al termine del concorso.

Un posto vacante per agenti temporanei può essere coperto tramite mobilità interna, mobilità tra agenzie dell'UE o assunzione previa procedura di selezione esterna. Se l'AACC decide di coprire il posto mediante

una procedura di selezione esterna, 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.

Grado e gruppo di funzioni corrispondenti alle mansioni e al livello del posto

Per quanto riguarda i concorsi interni, il Centro applica le condizioni di cui all'articolo 31 dello statuto dei funzionari. 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 a quelli previsti per l'assunzione. In ogni caso, le «richieste di trasferimento» non comporteranno promozioni.

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; o
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.

Gli agenti contrattuali sono assunti nel grado e nel gruppo di funzioni previsti nella decisione che disciplina le condizioni di impiego degli agenti contrattuali assunti ai sensi dell'articolo 3 *bis*. 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. Gli agenti contrattuali con impiego a breve termine sono normalmente assunti per colmare la mancanza di funzionari e agenti temporanei o per lavorare su 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.

Politica sulla durata dell'impiego

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, al personale temporaneo 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.

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. I contratti per gli agenti temporanei con impiego a breve termine 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.

In linea con le nuove disposizioni generali di esecuzione che disciplinano le condizioni di impiego degli agenti contrattuali ai sensi dell'articolo 3 *bis*, il Centro assume sia agenti contrattuali con impiego a lungo termine sia con impiego a breve termine.

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

In casi debitamente motivati l'AACC può decidere di stipulare contratti con prospettiva temporale limitata (impiego a breve termine). Simili contratti sono giustificati soprattutto per progetti di durata limitata, nei casi in cui l'Agenzia debba avvalersi di conoscenze aggiornate in un'area specifica (e, di conseguenza, rinnovare il personale) o debba sopperire ad assenze. Tali contratti possono essere conclusi per una durata determinata o, solamente in casi debitamente motivati, per un periodo limitato. In quest'ultimo caso, il contratto viene stipulato per la durata del compito previsto ed è registrato nel registro centrale di cui all'articolo 7, paragrafo 2, della decisione che disciplina le condizioni di impiego degli agenti contrattuali assunti ai sensi dell'articolo 3 *bis*.

Valutazione delle prestazioni e promozione/riclassificazione

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 fornisce un riscontro periodico e strutturato allo scopo di migliorarne il rendimento e contribuire al futuro sviluppo della carriera. In particolare, valuta il rendimento qualitativo personale in termini di efficienza, competenza e condotta in servizio. La relazione annuale contiene anche una dichiarazione che attesta 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 AST5 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 vidimatore; 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.

Non sono stati introdotti appelli nel 2019 per l'esercizio di valutazione annuale del 2018.

Procedure di promozione/riclassificazione

Per quanto riguarda le politiche di promozione e riclassificazione, nel marzo 2016 il consiglio di amministrazione ha adottato tre nuove disposizioni generali di esecuzione (DGE) sulla base dei modelli di decisione comuni definiti dalla Commissione europea per tutte le agenzie. Oltre ai funzionari e agli agenti temporanei, dette disposizioni riguardano, per la prima volta, gli agenti contrattuali.

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 effettuate in funzione delle relazioni informative annuali, dell'uso nello svolgimento delle mansioni di lingue diverse dalle loro lingue 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.).

Nel 2019 sono stati depositati due ricorsi alla commissione paritetica di promozione e riclassificazione.

Le tabelle che seguono presentano dati sulla promozione dei funzionari e la riclassificazione di agenti temporanei e contrattuali nel 2019 in base al personale in attività il 1° gennaio 2018. Il numero medio di anni in grado dei membri del personale promossi o reinquadrati è calcolato al fine di mostrare la velocità di avanzamento di carriera del personale.

Tabella 1: reinquadramento degli agenti temporanei/promozione dei funzionari

Categoria e grado	Personale in servizio all'1/1/2018		Numero dei membri del personale promossi/riclassificati nel 2019		Numero medio di anni per grado dei membri del personale promossi/riclassificati
	Funzionari	AT	Funzionari	AT	
AD 16					
AD 15					
AD 14		1			
AD 13	1				
AD 12	6	6			
AD 11	9	4	3	1	7,77
AD 10	4	6		2	9,83
AD 9	5	6	1	3	6,99
AD 8	9	14	2	2	5,83
AD 7	3	14		3	6,16
AD 6	3	25	1	7	5,80
AD 5	1	11		4	4,99
Totale AD	41	87	7	22	
AST 11					
AST 10					
AST 9	3				
AST 8	2	2	2		9,33
AST 7	2	2	1	1	6,33
AST 6		4		1	8,83
AST 5	2	12		3	5,83
AST 4	1	13	1	4	5,26
AST 3		11		2	5,41
AST 2		2			
AST 1					
Totale AST	10	46	4	11	
AST/SC 6					
AST/SC 5					
AST/SC 4					
AST/SC 3					
AST/SC 2		1		1	2,75
AST/SC 1					
Totale AST/SC		1		1	
Totale	51	134	11	34	

Tabella 2: reinquadramento degli agenti contrattuali

Gruppo di funzioni	Grado	Personale in servizio all'1/1/2018	Numero dei membri del personale riclassificati nel 2019	Numero medio di anni per grado dei membri del personale riclassificati
AC IV				
	16	2		
	15			
	14	7	1	3,79
	13	2	1	3,62
AC III				
	10	3	1	4,00
	9	1		
	8	1		
AC II	7			
	6	3	2	4,00
	5	2	1	4,33
	4	1		
AC I				
Totale		22	6	

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 tenendo un concorso interno,

riservato ai funzionari e agli agenti temporanei o contrattuali secondo la definizione di cui all'articolo 2 o 3, lettera a), del RAA.

Nel 2019 tre funzionari sono stati trasferiti internamente ad altri posti e quattro funzionari sono stati nominati in seguito a un concorso interno. Il Centro ha pubblicato otto posti internamente nel 2019 (quatto pubblicazioni interne e quattro 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 2019 il Centro ha pubblicato un posto temporaneo internamente. Inoltre, tutti gli avvisi nel mercato del lavoro interagenzia erano aperti alla candidatura da parte degli agenti temporanei in possesso dei requisiti.

✓ *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.

Nel 2019 il Centro ha pubblicato un avviso nel mercato del lavoro interagenzia e ha assunto due membri del personale.

✓ *Mobilità tra le agenzie e le istituzioni*

Nel 2019 la mobilità tra il Centro e le istituzioni dell'UE ha portato al trasferimento di cinque funzionari dal Centro alla Commissione europea, al Parlamento europeo e alla Corte di giustizia.

Nel 2019 il Centro ha pubblicato un avviso interistituzionale.

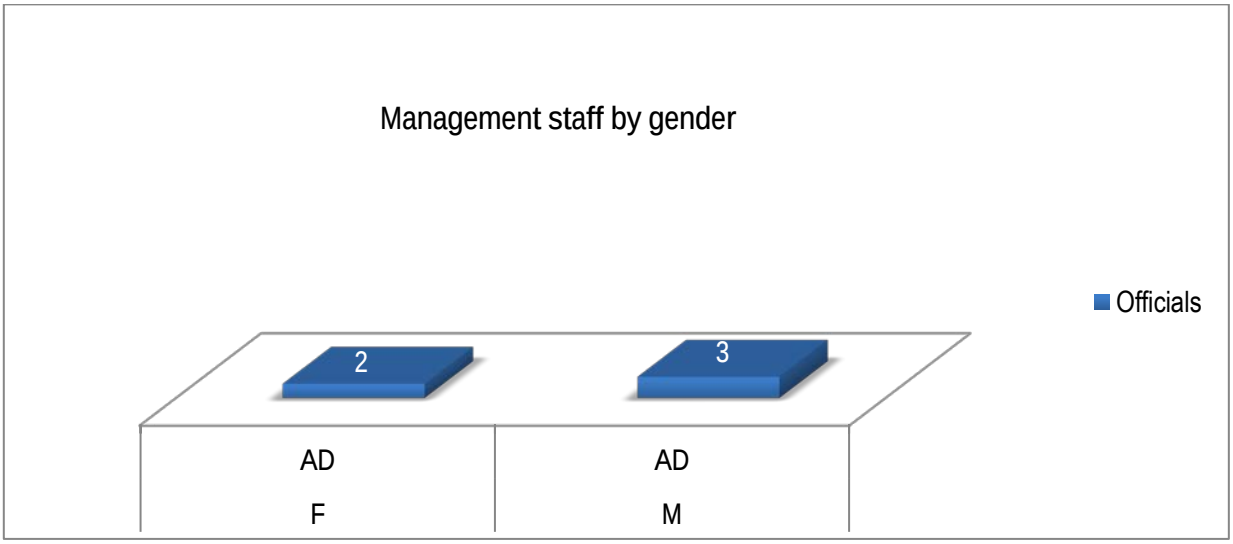
Equilibrio di genere e geografico

Equilibrio di genere

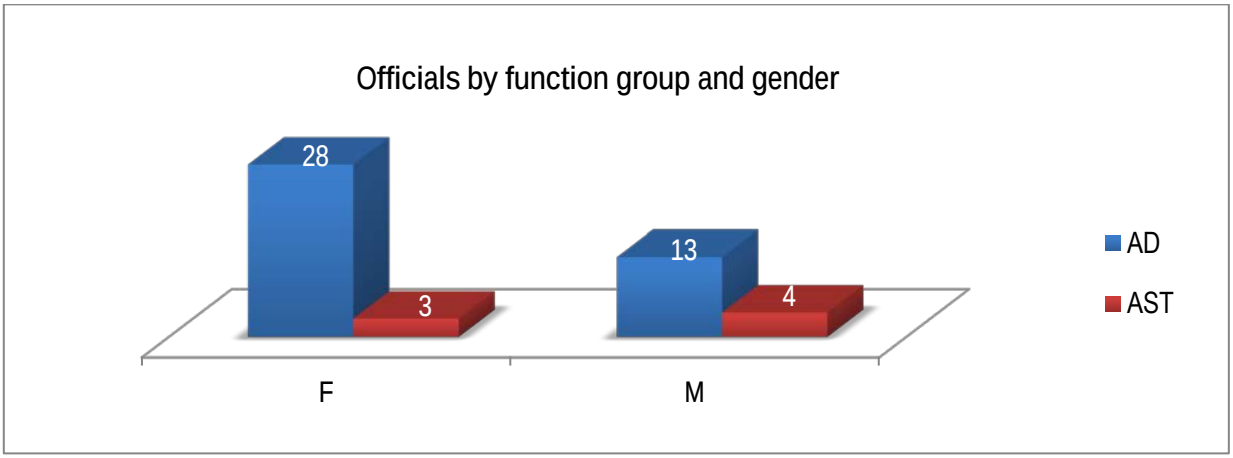
Nel 2006 il Centro ha adottato una politica di pari opportunità. Con questa decisione il Centro ha affermato il suo pieno impegno a garantire pari opportunità a tutti i dipendenti mediante le sue prassi, politiche e procedure occupazionali. La politica del Centro si basa su un modello ispirato alle migliori 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 assicura che nessun dipendente o candidato a un posto di lavoro riceva un trattamento iniquo sulla base di genere, stato civile, età, orientamento sessuale, disabilità, etnia o credo religioso per quanto attiene ad assunzione e selezione, formazione e crescita professionale, retribuzione e condizioni di lavoro, opportunità di sviluppo della carriera e 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, tra gli altri criteri, della situazione familiare specifica dei telelavoratori. Nel 2018 il Centro ha adottato nuove norme di esecuzione in materia di telelavoro e ha aggiunto alla già collaudata prassi del telelavoro strutturale il telelavoro occasionale per tutto il personale. Il Centro attua inoltre una politica contro le molestie per tutelare la dignità della persona sul posto di lavoro. Come buon datore di lavoro e al fine di tutelare il proprio personale, il Centro garantisce il rispetto della dignità di entrambi i sessi sul posto di lavoro. Nel 2017 è stata organizzata una procedura di selezione di consulenti confidenziali che ha portato alla nomina di tre nuovi membri dell'organico con tale funzione.

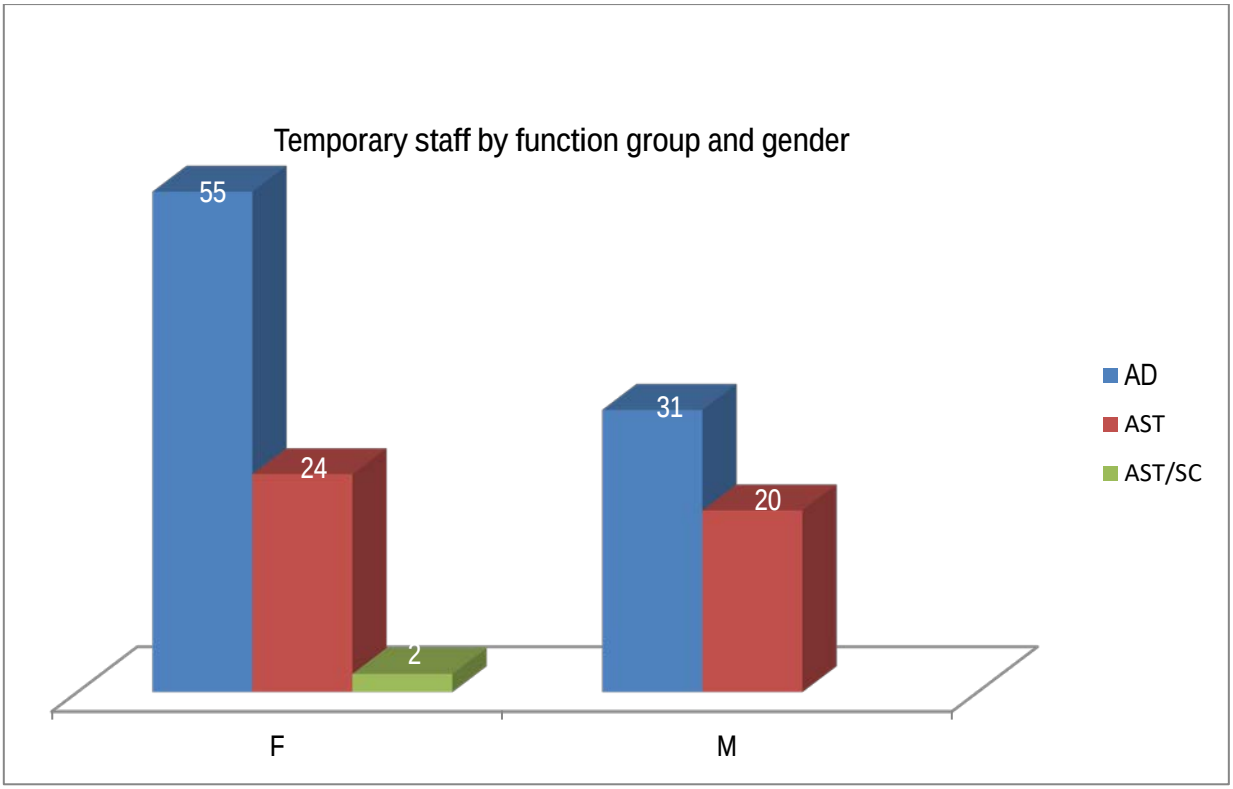
Dati sul personale al 31/12/2019



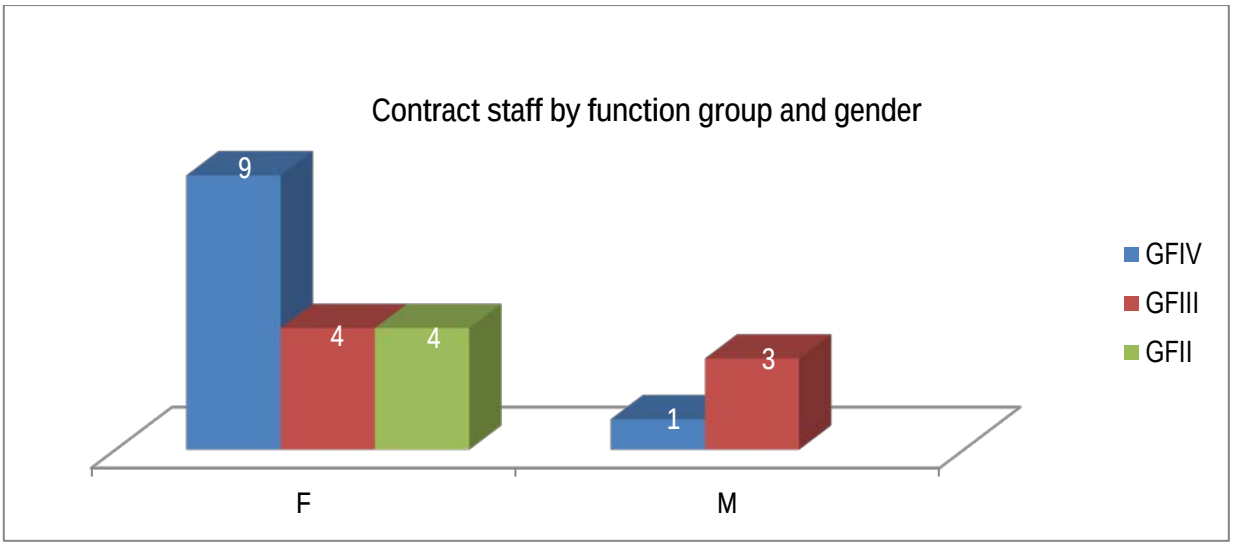
Management staff by gender	Personale direttivo per genere
F	F
M	M
Officials	Funzionari



Officials by function group and gender	Funzionari per gruppo di funzioni e genere
F	F
M	M
AD	AD
AST	AST



Temporary staff by function group and gender	Agenti temporanei per gruppo di funzioni e genere
F	F
M	M
AD	AD
AST	AST
AST/SC	AST/SC



(*) I dati relativi agli agenti contrattuali sono presentati in unità al 31/12/2019.

Contract staff by function group and gender	Agenti contrattuali per gruppo di funzioni e genere
F	F
M	M
GFIV	GF IV
GFIII	GF III
GFII	GF II

Equilibrio geografico

Ripartizione del personale per nazionalità, tipo di contratto e gruppo di funzioni al 31/12/2019

NAZIONALITÀ		PERSONALE					
		FUNZIONARI		AT			AC*
		AD	AST	AD	AST	AST/SC	
	Belgio	4	3	3	11	0	0
	Bulgaria	1	0	2	0	0	1
	Cechia	1	0	3	0	0	0
	Danimarca	1	0	3	0	0	0
	Germania	3	0	4	0	0	0
	Estonia	1	0	4	0	0	0
	Irlanda	0	0	2	1	0	0
	Grecia	1	0	5	2	0	0
	Spagna	3	1	6	4	0	2
	Francia	4	3	8	19	2	3
	Croazia	1	0	1	0	0	3
	Italia	3	0	7	4	0	3
	Cipro	0	0	0	0	0	0
	Lettonia	2	0	2	0	0	1
	Lituania	1	0	3	0	0	0
	Lussemburgo	0	0	0	1	0	0
	Ungheria	1	0	2	0	0	1
	Malta	1	0	3	0	0	0
	Paesi Bassi	1	0	0	0	0	1
	Austria	0	0	1	0	0	0
	Polonia	1	0	3	0	0	0
	Portogallo	1	0	5	0	0	1
	Romania	2	0	5	2	0	3
	Slovenia	2	0	3	0	0	0
	Slovacchia	2	0	3	1	0	1
	Finlandia	1	0	2	0	0	0
	Svezia	1	0	3	0	0	0
	Regno Unito	2	0	3	0	0	0
Totale		41	7	86	45	2	20

*I dati relativi agli agenti contrattuali sono presentati in unità al 31/12/2019.

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 gestiti 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. Il Centro ha stipulato un accorso sui livelli di servizi (SLA) con la DG HR e inizierà a versare un contributo economico per l'istruzione scolastica dei bambini nelle scuole europee I e II a Lussemburgo su base proporzionale a partire dal 2020. Dal 2022 l'intero contributo per i figli del personale sarà corrisposto dal Centro.

Allegato V. Politica immobiliare

	Nome, ubicazione e tipo dell'immobile	Altre osservazioni
	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 di cui archivi Area parcheggio (posti auto) in totale	7313 5745 943 624 150	Dello spazio per uffici complessivo affittato, il Centro occupa 4 955 m^2; lo spazio rimanente di 790 m^2 è subaffittato alla Commissione (Chafea) dal 1° gennaio 2016. 11 parcheggi sono subaffittati alla Commissione e 15 a un'azienda esterna.
Affitto annuale (in EUR)	1 951 687 EUR	Affitto stimato per il 2021 dal 1º gennaio 2021
Reddito da subaffitto di uffici e posti auto	312 801 EUR	Stima di reddito da subaffitto di uffici e posti auto nel 2021 dal 1º gennaio 2021
Tipo e durata del contratto d'affitto	Contratto d'affitto dello spazio per uffici fino a ottobre 2021 Contratto d'affitto di posti auto fino a ottobre 2021	
Tipo e durata del contratto d'affitto per gli altri locali per uffici	Fino a ottobre 2021 (termine del contratto di affitto)	Stesse condizioni di affitto del contratto iniziale
Sovvenzione o sostegno del paese ospitante	Sovvenzione dal governo lussemburghese di 243 250 EUR fino al 2020	
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 sensi del regolamento (CE) n. 2965/94, sono esenti da ogni forma di imposizione fiscale, presente e futura.	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 del personale lascia il Centro o si trasferisce all'estero, dovrà rimborsare l'IVA sull'automobile.	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 gestiti 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. 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 aventi titolo 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 sua strategia. Conformemente alle procedure operative standard, la dirigenza del Centro segue i progressi in relazione all'attuazione dei programmi di lavoro e alle iniziative pluriennali svolgendo analisi di prestazioni trimestrali sui quadri operativi dei dipartimenti, sul riesame intermedio della strategia, 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. Ciò 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. Il Centro è oggetto di controlli annuali da parte della Corte dei conti e dal servizio di audit interno della Commissione.

Allegato VIII. Rischi

Rischi connessi alle priorità del Centro per il 2021

N.	Data	Settore 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 fondamentale	Scadenza	
R.1	2008	1. Attività operativa principale: servizi linguistici	Un numero di richieste inferiore rispetto alle previsioni, da parte di clienti nel settore della traduzione di documenti, potrebbe comportare una diminuzione delle entrate e delle spese.	Rischio associato al contesto esterno	*Gestione finanziaria* - Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate - Comunicazione a intervalli regolari con i clienti sui volumi di traduzione 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 - Aggiornamento annuale dell'analisi dei costi di servizio - Indicatori (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 *Gestione delle risorse umane:* - Inventario delle mansioni e delle competenze per l'adattabilità del personale (facilitare la mobilità e assicurare il mantenimento delle conoscenze e la continuità del servizio) in atto - Analisi periodica dei posti inseriti nella tabella dell'organico *Gestione delle relazioni e della comunicazione:* - Organizzazione proattiva di riunioni di coordinamento e comunicazione a intervalli regolari con i clienti attuali e potenziali - Ricerca di nuovi clienti finalizzata all'incremento dei volumi delle traduzioni di documenti	2	3	Accettare	I controlli con funzione di attenuazione introdotti sono sufficienti				NO
R.2	2008	1. Attività operativa principale: servizi linguistici	Un numero di richieste dei clienti superiore rispetto alle previsioni nel settore della traduzione di	Rischio associato al contesto esterno	*Gestione finanziaria* - Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate - Comunicazione a intervalli regolari con i clienti sui volumi di traduzione previsti per ottenere previsioni più precise e attendibili in termini di scostamento tra previsioni iniziali e cifre	3	3	Accettare	I controlli con funzione di attenuazione introdotti sono sufficienti				NO

N.	Data	Settore 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 fondamentale	Scadenza	
			documenti potrebbe rendere difficile una pronta reazione con un'adeguata gestione delle capacità e, in ultima analisi, potrebbe incidere sulla qualità.		effettive; ottimizzazione e attuazione delle previsioni relative al lavoro di traduzione - Indicatori (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 *Gestione delle risorse umane:* - Revisione periodica delle esigenze in termini di risorse umane e, se necessario, adozione di misure proattive (ad es. elenchi di riserva) - Inventario delle mansioni e delle competenze per l'adattabilità del personale (facilitare la mobilità e assicurare il mantenimento delle conoscenze e la continuità del servizio) in atto - Aggiornamento degli elenchi di riserva degli agenti contrattuali e temporanei per consentire il ricorso a risorse disponibili in tempi brevi - Analisi periodica dei posti inseriti nella tabella dell'organico *Attività operative:* - Utilizzo sistematico delle memorie di traduzione e dell'output della traduzione automatica - Adeguamento del carico di lavoro esterno adattando il tasso di esternalizzazione *Attività di supporto* - Gestione dei contratti: controllo regolare dell'attuazione dei contratti quadro (segnalazione del consumo di bilancio due volte all'anno) e valutazione periodica delle esigenze dei bandi di gara (previsioni di volume, settori specifici) - Pianificazione degli appalti: revisione periodica del piano degli appalti e valutazione periodica delle esigenze dei bandi di gara								
R.3	2008	1. Attività operativa principale: servizi linguistici	Un numero di richieste dei clienti nel settore dei MUE significativa-	Rischio associato al contesto esterno	*Gestione finanziaria* - Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate - Comunicazione a intervalli regolari con i clienti sui volumi di traduzione previsti per ottenere previsioni più precise e attendibili in termini di	3	4	Ridurre	N/D	- Studio interno in merito all'impatto sulla sostenibilità del Centro	Direttore e capi di dipartimento	2020/2° trim.	NO

N.	Data	Settore 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 fondamentale	Scadenza	
			mente inferiore alle previsioni potrebbe comportare una diminuzione delle entrate e delle spese.		scostamento tra previsioni iniziali e cifre effettive; ottimizzazione e attuazione delle previsioni relative al lavoro di traduzione - Aggiornamento annuale dell'analisi dei costi di servizio - Inclusione nella struttura tariffaria dei MUE del concetto di tariffe variabili in base al numero di pagine fatturate (tariffa fissa e prezzo/pagina) - Indicatori (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 - Meccanismo adottato per adeguare le tariffe in base al volume dei MUE *Gestione delle risorse umane* - Inventario delle mansioni e delle competenze per l'adattabilità del personale (facilitare la mobilità e assicurare il mantenimento delle conoscenze e la continuità del servizio) in atto - Analisi periodica dei posti inseriti nella tabella dell'organico *Gestione delle relazioni e della comunicazione:* - Coordinamento periodico con il cliente (EUIPO)					- Il Centro continuerà a collaborare con la DG partner nel valutare le opzioni per equilibrare il bilancio		2020/4° trim.	
R.4	2017	2. Attività operativa principale: servizi linguistici	L'inosservanza da parte delle agenzie dello spirito del rispettivo regolamento istitutivo per quanto riguarda l'obbligo di utilizzare il Centro come fornitore di servizi linguistici condivisi può mettere a rischio la sostenibilità	Rischio associato al contesto esterno	*Governance:* - Modello di decisione di regolamento istitutivo delle agenzie adottato dalla Commissione - Monitoraggio costante delle modifiche dei regolamenti istitutivi delle agenzie - Sensibilizzazione dell'autorità di bilancio e della DG partner in merito alla situazione del Centro - Sensibilizzazione della Commissione europea (segretariato generale) e del presidente del consiglio di amministrazione del Centro di traduzione *Gestione delle relazioni e della comunicazione:* - Organizzazione proattiva di riunioni di coordinamento e comunicazione a intervalli regolari con i clienti attuali e potenziali	4	3	Ridurre	N/D	- Sensibilizzazione delle rilevanti istituzioni dell'UE - Sensibilizzare i clienti riguardo ai rischi connessi all'uso indiscriminato della tecnologia di traduzione senza	Direttore e capi di dipartimento	2020/3° trim. 2020/4° trim.	SÌ

N.	Data	Settore 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 fondamentale	Scadenza	
			del modello operativo del Centro		- I risultati dello studio sul Centro sono stati comunicati alle parti interessate principali					assistenza qualificata			
R.5	2019	Tutte le aree di attività del Centro	La mancanza di risorse interne con conoscenza dettagliata delle soluzioni sviluppate con il sostegno di consulenti esterni unitamente alla mancanza della relativa documentazione può ostacolare il funzionamento efficace della soluzione e ritardare progetti di miglioramento futuri.	Rischio associato alle persone e all'organizzazione	*Gestione delle risorse umane:* - Assunzione e mantenimento delle competenze adeguate, anziché ricorrere a risorse esterne *Tecnologie dell'informazione* - Assicurarsi che le soluzioni siano ben documentate	2	3	Accettare	Questo è un rischio normale/previsto per l'organizzazione				NO
R.6	2019	1. Attività operativa principale: servizi linguistici	Aspettative irrealistiche dei clienti: il ritmo sostenuto dei progressi della tecnologia di traduzione insieme alle grandi aspettative dei clienti con riguardo alle scadenze e alle tariffe	Rischio associato al contesto esterno	*Gestione delle relazioni e della comunicazione* - La nota esplicativa è comunicata ai clienti tramite riunioni e interazioni faccia a faccia - Pacchetto di informazioni come parte dell'opuscolo «Writing for Translation»	2	4	Ridurre	N/D	- Intensificare il processo pedagogico rispetto alle informazioni contenute nella nota esplicativa ai clienti e spiegare il funzionamento del Centro - Fornire orientamenti aggiornati (opuscolo	Dipartimento Traduzione	2020/4° trim.	NO

N.	Data	Settore 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 fondamentale	Scadenza	
										«Writing for Translation») - Campagna di comunicazione per gestire le aspettative sulla traduzione automatica - Struttura tariffaria aggiornata con tariffe e scadenze standard ridotte	Dipartimento Supporto alla traduzione	2020/4° trim.	
R.7	2019	Tutte le aree di attività del Centro	Esito della Brexit: insicurezza derivante dalla Brexit sulla capacità del Centro in lingua inglese e sull'uso degli stanziamenti di bilancio. Il Centro non potrà assumere cittadini inglesi come membri del personale	Rischio associato al contesto esterno	*Gestione finanziaria* - Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate - Comunicazione a intervalli regolari con i clienti sui volumi di traduzione previsti - Aggiornamento annuale dell'analisi dei costi di servizio - Indicatori (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 *Gestione delle risorse umane:* - Utilizzare la possibilità di deroga vigente per gestire i contratti delle RU - Inserimento di una clausola restrittiva nei bandi di gara *Governance* - Seguire da vicino le discussioni sulla Brexit	5	3	Accettare	Nessun altro possibile controllo con funzione di attenuazione da introdurre; i controlli con funzione di attenuazione esistenti sono quanto più efficaci possibili.				NO

N.	Data	Settore 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 fondamentale	Scadenza	
R.8	2020	Tutte le aree di attività del Centro	Una diminuzione delle richieste di servizi da parte dei clienti a causa della riduzione del bilancio imposta agli organi dell'UE come conseguenza della pandemia di COVID-19.	Rischio associato al contesto esterno	*Gestione finanziaria* - Redazione della relazione mensile sul bilancio e monitoraggio delle entrate - Comunicazione a intervalli regolari con i clienti sui volumi di traduzione 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 - Aggiornamento annuale dell'analisi dei costi di servizio - Indicatori (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 *Gestione delle risorse umane:* - Inventario delle mansioni e delle competenze per l'adattabilità del personale (facilitare la mobilità e assicurare il mantenimento delle conoscenze e la continuità del servizio) in atto - Analisi periodica dei posti inseriti nella tabella dell'organico *Gestione delle relazioni e della comunicazione:* - Organizzazione proattiva di riunioni di coordinamento e comunicazione a intervalli regolari con i clienti attuali e potenziali - Ricerca di nuovi clienti per incrementare i volumi dei servizi linguistici	3	4	Accettare	Il Centro non è nella condizione di influenzare la riduzione del bilancio dei clienti.				SÌ
R.9	2020	Tutte le aree di attività del Centro	Il ritorno dei membri del personale nella sede del Centro potrebbe causare un focolaio di casi di COVID-19 e impedire l'erogazione continuativa del servizio.	Rischio associato al contesto esterno	*Gestione delle risorse umane:* - Comunicazione al personale riguardo alla gestione dell'orario e alle modalità di lavoro in condizioni di pandemia - Orientamenti sul telelavoro - Task force interna - Piano strategico e vademecum per il ritorno graduale nella sede del Centro - Comunicazione al personale dalle Risorse umane, dai capi dipartimento e dal direttore	2	4	Accettare	Le misure in vigore sono in linea con le raccomandazioni delle istituzioni dell'UE.				SÌ

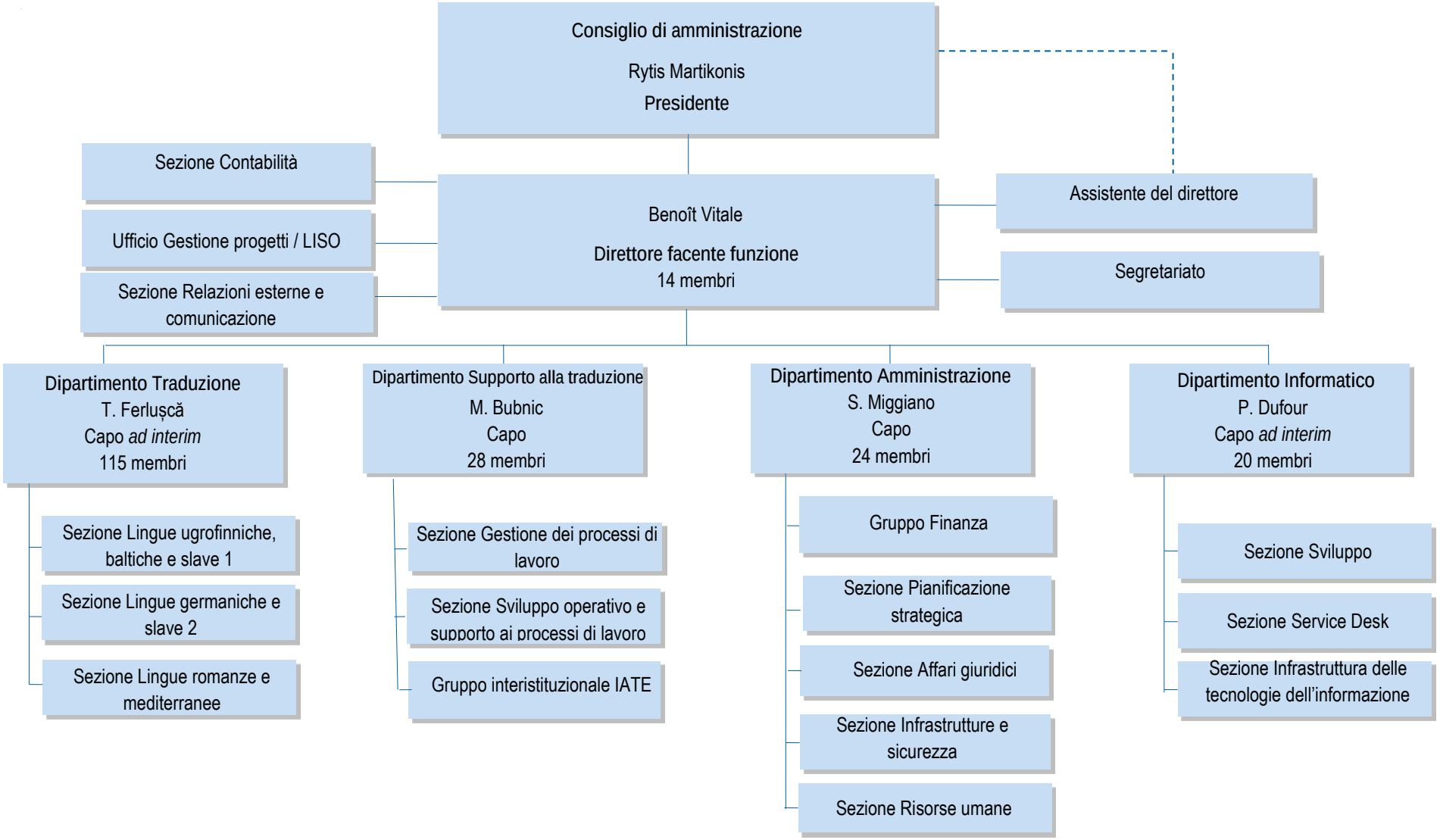
Allegato IX. Piano degli appalti per il 2021

Ai sensi dell'articolo 72, paragrafo 2, del regolamento finanziario del Centro, il programma di lavoro annuale del Centro vale quale decisione di finanziamento per le attività di cui si occupa. Le procedure da avviare nel 2020 per gli appalti pubblici sono indicate di seguito.

		Designazione	Tipo di procedura	Data di avvio della gara d'appalto	Firma del contratto	Bilancio 2021 (EUR)	Bilancio totale (stima – 4 anni)
ATTIVITÀ PRINCIPALE	SERVIZI LINGUISTICI	FIN21: Servizi di traduzione/revisione nei settori finanziario e bancario da EN verso tutte le lingue ufficiali dell'UE.	Aperta	4° trim. 2021	01/10/2022	N/D	1 000 000 EUR
		LEG2104FR: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da DE, EN, ES e IT verso FR	Aperta	4° trim. 2021 – 1° trim. 2022	02/07/2022	N/D	2 500 000 EUR
		LEG2101DE: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da EN e FR verso DE	Aperta	4° trim. 2021 – 1° trim. 2022	02/07/2022	N/D	420 000 EUR
		LEG2102ES: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da EN e FR verso ES	Aperta	4° trim. 2021 – 1° trim. 2022	02/07/2022	N/D	200 000 EUR
		LEG2103EN: Servizi di traduzione/revisione nel settore giuridico da DE, ES, FR e IT verso EN	Aperta	4° trim. 2021 – 1° trim. 2022	02/07/2022	N/D	700 000 EUR
ATTIVITÀ DI SUPPORTO	AMMINISTRAZIONE	Affitto uffici edificio Drosbach	Procedura negoziata dell'immobile	3° trim. 2020	01/09/2021	1 952 000 EUR	7 808 000 EUR
		Affitto centro dati	Procedura negoziata dell'immobile	3° trim. 2020	01/03/2021	335 000 EUR	1 340 000 EUR
		Fornitura di servizi relativi alla sorveglianza di edifici	Interistituzionale: Commissione	3° trim. 2020	01/03/2021	190 000 EUR	760 000 EUR
		Locazione a lungo termine di autovetture di servizio	CDJ	4° trim. 2020	01/06/2021	7 200 EUR	28 800 EUR
		Servizi postali	Interistituzionale: Commissione (OIB)	4° trim. 2020	01/03/2021	10 000 EUR	40 000 EUR
		Agenzia di viaggi	Interistituzionale: Commissione	1° trim. 2021		7 000 EUR	28 000 EUR
ATTIVITÀ DI SUPPORTO	ICT	Licenza e servizi della base di dati Oracle	Interistituzionale: Commissione			70 000 EUR	280 000 EUR
		MTS – Servizi di telefonia mobile	Interistituzionale: Commissione			10 000 EUR	60 000 EUR
		MEQ – Apparecchiature di telefonia mobile	Interistituzionale: Commissione			32 000 EUR	250 000 EUR
		ITUSS – Servizi di assistenza informatica	Interistituzionale: Parlamento			60 000 EUR	240 000 EUR
		ABC – Consulenza informatica	Interistituzionale: Commissione			10 000 EUR	100 000 EUR
(*) Procedura interistituzionale.							

Allegato X. Tabella dell'organico

Personale attivo al 31.12.2019



Allegato XI. Elenco dei clienti

Denominazione comune / acronimo	Agenzie / organismi / uffici / istituzioni
ACER	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia
IC Bioindustrie	Impresa comune Bioindustrie
Ufficio BEREC	Ufficio dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche
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
IC Clean Sky 2	Impresa comune Clean Sky 2
CdR	Comitato europeo delle regioni
Consiglio	Consiglio dell'Unione europea
UCVV	Ufficio comunitario delle varietà vegetali
DG EMPL	Direzione generale della Commissione europea per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione
DG GROW	Direzione generale della Commissione europea del Mercato interno, dell'industria, dell'imprenditoria e delle PMI
DG JUST	Direzione generale della Commissione europea della Giustizia e dei consumatori
DGT	Direzione generale della Traduzione
EACEA	Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura
AESA	Agenzia dell'Unione 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
Corte	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
Impresa comune 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
EEL2	Scuola europea di Lussemburgo II
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
ELA	Autorità europea del lavoro
EMA	Agenzia europea per i medicinali
EMCDDA	Osservatorio europeo delle droghe e delle tossicodipendenze
EMSA	Agenzia europea per la sicurezza marittima
ENISA	Agenzia dell'Unione europea per la cibersicurezza
PE – DG TRAD	Parlamento europeo – Direzione generale per la traduzione
ERA	Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie
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
eu-LISA	Agenzia dell'Unione europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia

Denominazione comune / acronimo	Agenzie / organismi / uffici / istituzioni
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
Impresa comune EuroHPC	Impresa comune per il calcolo ad alte prestazioni europeo
Eurojust	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione giudiziaria penale
Europol	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione nell'attività di contrasto
F4E	Impresa comune Fusion for Energy (Impresa comune europea per ITER e lo sviluppo dell'energia da fusione)
Impresa comune FCH 2	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 del GNSS europeo
Impresa comune IMI 2	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	Mediatore europeo
OSGES	Ufficio del segretario generale delle scuole europee
REA	Agenzia esecutiva per la ricerca
IC S2R	Impresa comune Shift2Rail
SatCen	Centro satellitare dell'Unione europea
IC SESAR	Impresa comune SESAR
SRB	Comitato di risoluzione unico