



**DECISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVA ALL'ADOZIONE  
DEL PROGETTO DI DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE 2023-2025 – CT/CA-002/2022/IT**

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 2023-2025 del Centro di traduzione, allegato alla presente decisione, è adottato.

**Articolo 2**

La presente decisione entra in vigore il giorno della sua adozione.

Fatto a Lussemburgo, il 27 gennaio 2022

Per il consiglio di amministrazione

*[firmato elettronicamente]*

Rytis Martikonis  
Presidente

Allegato: progetto di documento unico di programmazione 2023-2025 del Centro di traduzione



**PROGETTO DI DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE**  
**2023-2025**  
DEL CENTRO DI TRADUZIONE  
DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA

CT/CA-002/2022/IT

## Indice

Prefazione .....	4
Elenco degli acronimi .....	5
Dichiarazione sul mandato .....	7
Contesto generale.....	8
1. Programma di lavoro pluriennale 2023-2025 .....	10
1.1. Obiettivi pluriennali .....	10
1.2. Programma di lavoro pluriennale.....	16
2. Risorse umane e finanziarie: prospettive per il 2023-2025 .....	27
2.1. Panoramica della situazione passata e attuale.....	27
2.2. Prospettive per gli anni 2023-2025 .....	28
2.3. Programmazione delle risorse per gli anni 2023-2025.....	30
2.4. Strategia per conseguire miglioramenti dell'efficienza .....	33
2.5. Priorità negative/diminuzione delle funzioni attuali .....	34
Programma di lavoro 2023.....	36
1. Sintesi.....	36
2. Attività .....	37
2.1. Attività operative principali .....	37
2.2. Attività di supporto .....	41
2.3. Attività di gestione e supervisione .....	43
2.4. Progetti e innovazione.....	45
Allegati .....	48
Allegato I. Organigramma.....	49
Allegato II. Assegnazione delle risorse a ciascuna attività 2023-2025.....	50
Allegato III. Risorse finanziarie 2023-2025 .....	53
Allegato IV. Risorse umane: dati quantitativi .....	60
Allegato V. Risorse umane: dati qualitativi.....	65
A. Politica delle assunzioni.....	65
B. Valutazione delle prestazioni e reinquadramento/promozioni .....	69
C. Rappresentanza di genere .....	73
D. Equilibrio geografico .....	75
E. Scolarità.....	77

Allegato VI. Gestione ambientale .....	78
Allegato VII. Politica immobiliare - anno 2022 .....	80
Allegato VIII. Privilegi e immunità .....	81
Allegato IX. Valutazioni.....	82
Allegato X. Strategia per la gestione organizzativa e i sistemi di controllo interno.....	83
Allegato XI. Piano per gli accordi sul livello dei servizi .....	92
Allegato XII. Elenco dei clienti .....	93

## Prefazione

È giunto il momento di portare in primo piano il multilinguismo, in modo tale che i cittadini europei possano accedere facilmente alle informazioni. Come è stato recentemente sottolineato dal Mediatore europeo, Emily O'Reilly, la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea mette in evidenza il diritto dei cittadini alla libertà di espressione e di informazione. Questo diritto può essere effettivo solo se le informazioni sono disponibili per i cittadini nella loro lingua.

Il Centro di traduzione svolge un ruolo attivo nella produzione delle informazioni divulgate dai suoi clienti, pertanto deve fare del suo meglio per fornire loro servizi e tecnologie linguistiche all'avanguardia.

Negli ultimi tre anni, il Centro ha ampliato la sua comprensione e l'uso delle tecnologie linguistiche. L'obiettivo di questo investimento consisteva nell'aiutare i clienti del Centro a rendere effettivo il multilinguismo a un costo inferiore. Il Centro ha introdotto l'uso della traduzione automatica, ha offerto la trascrizione automatica, ha elaborato uno strumento per agevolare la traduzione di siti web e continua a estendere e ottimizzare la sua gamma di servizi. Per esempio, il Centro offrirà la produzione di sintesi tramite tecnologie neurali, l'editing di questi documenti per agevolare l'uso della traduzione automatica e poi la revisione di questi testi più brevi in modo tale che possano essere pubblicati in tutte le lingue ufficiali dell'UE. Offrirà inoltre un servizio di orientamento o assistenza agli autori in modo che possano redigere testi più chiari e quindi più facili da tradurre con la traduzione automatica.

Il Centro vuole quindi svolgere un ruolo attivo nel suo futuro aiutando i suoi clienti. Per questo deve continuare a consolidare le proprie risorse e, così facendo, mantenere i mezzi per attuare un approccio prospettico. È inoltre necessario individuare e gestire i costi di ciascun prodotto, garantendo così la necessaria trasparenza nella sua politica dei prezzi. Consolidamento, pianificazione anticipata e trasparenza: è in questo spirito che è stato preparato il progetto di documento unico di programmazione 2023-2025.

Benoît Vitale  
Direttore facente funzione

## Elenco degli acronimi

AACC	Autorità abilitata a concludere i contratti di assunzione
ABAC	Sistema di contabilità per competenza della Commissione europea
ABC/ABB/ABM	Determinazione dei costi per attività/Bilancio per attività/Gestione per attività
AC	Agenti contrattuali
AD	Amministratore
AST	Assistente
AST/SC	Personale di segreteria
AT	Agenti temporanei
B2B	Business-to-business
BCMS	Sistema di gestione della continuità operativa
CAT	Traduzione assistita da computer
CdT	Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea
CITI	Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione
CRM	Gestione delle relazioni con i clienti
CVR	Richiesta di versione corretta
DGE	Disposizioni generali di esecuzione
eCdT	Sistema del Centro di traduzione per la gestione del flusso di lavoro di traduzione
EFTA	Associazione europea di libero scambio
END	Esperti nazionali distaccati
EPPO	Procura europea
EPOC	Controllo di qualità <i>ex post</i>
EPSO	Ufficio europeo di selezione del personale
ERA	Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie
ETP	Equivalente a tempo pieno
eTraLocal	Applicazione locale del servizio eTranslation
eTranslation	Sistema di traduzione automatica neurale della Commissione europea
EUIPO	Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale
EUR	Euro
GF	Gruppo di funzioni
IATE	Terminologia interattiva per l'Europa
IC	Impresa comune
ICP	Indicatore chiave di prestazione
ICPS	Indicatore chiave di prestazione strategico
IMG	Gruppo di gestione interistituzionale di IATE
ISO	Organizzazione internazionale per la standardizzazione
IT	Tecnologie dell'informazione
IVA	Imposta sul valore aggiunto
MIPS	Sistema di elaborazione integrata delle missioni
MSPP	Piano pluriennale di politica del personale
MUE	Marchio dell'Unione europea
N/A	«Non applicabile» o «non disponibile» (a seconda del contesto)

OIL	Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Lussemburgo
QCI	Quadro di controllo interno
RAA	Regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea
RFQ	Regolamento finanziario quadro
RU	Risorse umane
SEE	Spazio economico europeo
SNC	Sensibile non classificato
TCN	Rete di punti di contatto per la traduzione
TIC	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione
TQAAP	Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione
UE	Unione europea

## 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 di paesi terzi.

### **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, disegni e modelli dell'Unione europea;
- altri servizi, quali terminologia, consulenza linguistica, sottotitolazione, trascrizione, traduzione automatica mediante traduzione neurale, 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

A seguito del positivo completamento del piano di trasformazione del Centro (1) e del relativo programma [PID (2)] sviluppato e finanziato in cooperazione con l'EU IPO, le capacità del Centro quale fornitore di servizi linguistici seguono una nuova traiettoria. I progetti attuati dal Centro negli ultimi anni si basano in larga misura sulla tecnologia di traduzione e ciò ha avuto un profondo impatto non solo sul modo in cui il Centro conduce le sue attività quotidiane di routine, ma anche sul suo approccio e sulla sua capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti. Si prevede che nel periodo 2023-2025 il Centro consoliderà il suo modello aziendale riveduto e lo perfezionerà.

Il Centro migliorerà ulteriormente il proprio livello di servizio in termini di tempestività delle consegne e qualità dei servizi linguistici forniti ai clienti. A partire dal 2023, il Centro valuterà con cadenza annuale i tempi di consegna indicativi dei suoi servizi e continuerà a rivedere e adattare i nuovi servizi a valore aggiunto introdotti negli anni precedenti. Nel campo della traduzione automatica, attuerà una strategia multi-motore per la traduzione automatica e investirà nello sviluppo di un meta-motore, combinato con un sistema automatico di valutazione della qualità. Sempre nel 2023, il Centro completerà le azioni sviluppate a favore della qualità delle prestazioni e del tasso di recupero del nuovo strumento per la gestione della traduzione dei marchi UE, e adatterà ulteriormente l'applicazione locale del servizio eTranslation al fine di soddisfare le esigenze commerciali e di facilità d'uso del cliente.

Le iniziative e le azioni di miglioramento della qualità delle attività principali individuate nel piano d'azione del Centro per la garanzia della qualità della traduzione 2023-2024 saranno attuate nel corso del prossimo periodo di pianificazione. 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. Inoltre, mantenendo una costante attenzione alle esigenze espresse dai suoi clienti, il Centro studierà la possibilità di fornire un nuovo servizio di anonimizzazione dei documenti al fine di rispettare i requisiti in materia di riservatezza dei clienti. Verrà applicato un nuovo flusso di lavoro ampliato per coinvolgere le autorità nazionali. Questo servizio end-to-end consentirà al Centro di fornire i suoi prodotti direttamente alle parti interessate dei clienti, migliorando e accelerando così la procedura di convalida.

Nel contesto del miglioramento continuo dell'efficienza, il Centro identificherà le ripercussioni della gestione per attività (ABM) su tutti i suoi processi e, se necessario, introdurrà adeguamenti dei prezzi dei servizi. Nel frattempo, investirà anche in nuovi strumenti per migliorare e semplificare la misurazione, il monitoraggio e la comunicazione delle prestazioni. Valuterà l'efficienza dell'esternalizzazione dei giorni-persona, il cui scopo è quello di integrare meglio i freelance al fine di migliorare la reattività del Centro ai volumi elevati di richieste dei clienti. Inoltre, il Centro prevede di ottimizzare il portale per i freelance entro il 2023 per renderlo più facile da usare per i contraenti esterni.

Il Centro continuerà a organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione (TCN) e a cercare accordi di cooperazione con nuove agenzie e organismi dell'UE. Continuerà inoltre a promuoversi come punto di riferimento nel campo della traduzione e a sensibilizzare sul multilinguismo nell'UE. Nel periodo

---

(1) Documento n. CT/CA-012/2019IT.

(2) La trasformazione del Centro di traduzione: DOCUMENTO DI AVVIO DEL PROGRAMMA (Programme Initiation Document, PID).

2023-2025 verrà condotto uno studio sulla necessità di una CRM per migliorare la gestione dei clienti e l'interazione con loro; in base ai risultati dello studio, verrà selezionata e applicata la soluzione di CRM più adatta.

Infine, durante questo periodo di pianificazione il Centro continuerà a investire nel suo personale e a offrire opportunità di formazione e sviluppo per sfruttare al massimo le potenzialità del personale nell'ambiente di lavoro e per aumentare il livello di competenza dei traduttori nei nuovi sviluppi delle tecnologie linguistiche.

## Sezione II

### 1. Programma di lavoro pluriennale 2023-2025

#### 1.1. 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 2016-2020. Il 18 settembre 2021 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 2023-2025.

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 all'impegno nei confronti 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 nell'ambito 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, acquisizione di competenze e sviluppo delle capacità). L'attuazione della strategia viene pertanto monitorata a livello strategico e operativo utilizzando una serie di indicatori chiave di prestazione, specificati nella tabella seguente.

### Aree di sostenibilità chiave



### Prospettive della scheda di valutazione bilanciata



Organizzativa		
Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
<b>Qualità del servizio</b>		
Percezione dei clienti rispetto alla qualità del servizio (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo 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 e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti.
Tempestività della consegna	1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità.	1.1.1: Assicurare la tempestività della consegna e migliorare la qualità dei servizi linguistici.
<b>Qualità del prodotto</b>		
Percezione dei clienti rispetto alla qualità del prodotto (indagine)	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo 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 multilingue. 2.1.2: Creare un quadro di collaborazione più integrato con i fornitori esterni di servizi linguistici.
<b>Eccellenza operativa</b>		

<b>Efficienza operativa dei processi relativi alle attività principali</b>	<p>1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità.</p> <p>1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti.</p> <p>2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.</p> <p>2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.</p>	<p>1.1.2: Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro.</p> <p>1.3.1: Modulare i servizi linguistici per assicurare la massima reattività alle esigenze dei clienti.</p> <p>1.3.2: Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate.</p> <p>2.1.1: Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale.</p> <p>2.1.2: Creare un quadro di collaborazione più integrato con i fornitori esterni di servizi linguistici.</p> <p>2.2.1: Sfruttare il ricorso alle tecnologie dell'informazione.</p> <p>2.2.2: Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti.</p>
<b>Ambiente di lavoro</b>	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1: Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale.
<b>Maturità dei processi</b>	<p>1.1 Realizzare un migliore approccio di gestione della qualità.</p> <p>1.3 Ottimizzare la gamma dei servizi linguistici offerti ai clienti.</p>	<p>1.1.2 Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro.</p> <p>1.3.2: Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate.</p>
<b>Resilienza (continuità operativa)</b>	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.2: Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti.
<b>Gestione dei progetti (percentuale di successo dei progetti completati entro i termini e nel rispetto della dotazione finanziaria prevista)</b>	<p>2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.</p> <p>2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.</p> <p>3.2 Contribuire a progetti interistituzionali.</p>	<p>2.1.1: Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale.</p> <p>2.3.1: Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata.</p> <p>3.2.2: Sviluppare e realizzare il progetto IATE2 e fornire il necessario supporto informatico.</p>

Umana		
Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
<b>Gestione dei talenti</b>		
<b>Competenze e polivalenza</b>	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1: Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale.
<b>Impegno per la formazione (acquisizione di competenze)</b>	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1: Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale.
<b>Trasparenza</b>		
<b>Contesto favorevole al cambiamento</b>	2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente.	2.1.1: Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale.

<p><b>Contesto favorevole alla trasparenza</b></p>	<p>2.1 Creare un'organizzazione dinamica e orientata al cliente. 2.3 Promuovere una cultura di integrità che assicuri la trasparenza e la responsabilità.</p>	<p>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.</p>
--	---	---

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

Finanziaria		
Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
<b>Valore per i clienti</b>		
<b>Valore per i clienti (indagine)</b>	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo 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.
<b>Quota di mercato/presenza (percentuale dei clienti che richiedono la traduzione di oltre 1 000 pagine l'anno)</b>	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti.	1.2.2: Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti.
<b>Sviluppo operativo (percentuale di successo di nuovi accordi)</b>	1.2 Rafforzare l'approccio proattivo all'impegno nei confronti dei clienti.	1.2.2: Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti.
<b>Valore per le istituzioni (sviluppo di IATE)</b>	3.2 Contribuire a progetti interistituzionali.	3.2.2: Sviluppare e realizzare il progetto IATE2 e fornire il necessario supporto informatico.
<b>Efficacia finanziaria</b>		
<b>Spese, titolo 1 – Personale</b>	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.
<b>Spese, titolo 2 – Immobili, materiale e spese varie di funzionamento</b>	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 e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti.
Volume dei lavori fatturati (documenti e marchi UE)	2.2 Ottimizzare il modello operativo del Centro nell'ottica di migliorarne la sostenibilità.	2.2.2: Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti.

Ambientale		
Indicatori chiave di prestazione strategici e rispettivi componenti	Obiettivo/i	Iniziativa/e
<b>Consumi e rifiuti</b>		
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.



1.2. Programma di lavoro pluriennale

[Quadri superiori]

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
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	1.9 Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	1.9 Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	1.14 Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti	Garantire la consegna puntuale dei servizi ai clienti
			1.10 Introdurre i tempi di consegna indicativi di ciascun nuovo servizio	1.18 Riesaminare i tempi di consegna indicativi dei servizi linguistici	1.16 Valutare i tempi di consegna indicativi dei servizi, se necessario	Valutare i tempi di consegna indicativi dei servizi, se necessario	Valutare i tempi di consegna indicativi dei servizi, se necessario
			1.11 Introdurre il «post-editing dell'output della traduzione automatica» quale nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici	1.11 Riesaminare il funzionamento del «post-editing dell'output della traduzione automatica» quale nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici	1.22 Valutare il funzionamento del «post-editing dell'output della traduzione automatica» per i fornitori esterni di servizi linguistici		
			1.12 Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»	1.12 Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»	1.15 Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2023-2024»	Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2023-2024»	Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2025-2026»
			1.14 Monitoraggio <i>ex post</i> della qualità della traduzione	1.10 Monitoraggio <i>ex post</i> della qualità della traduzione	1.21 Monitoraggio <i>ex post</i> della qualità della traduzione	Monitoraggio <i>ex post</i> della qualità della traduzione	Monitoraggio <i>ex post</i> della qualità della traduzione

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
			1.13 Integrare in eCdT l'approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate	1.13 Analizzare i dati e l'impatto dell'attuazione dell'approccio basato sui dati			
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		2.7 Su richiesta del cliente, adeguare i servizi end-to-end, ad esempio sulla base della soluzione B2B del Centro	2.5 Su richiesta del cliente, adeguare i servizi end-to-end, ad esempio sulla base della soluzione B2B del Centro	Su richiesta del cliente, adeguare i servizi end-to-end, ad esempio sulla base della soluzione B2B del Centro	Su richiesta del cliente, adeguare i servizi end-to-end, ad esempio sulla base della soluzione B2B del Centro
			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	2.5 Attuare le azioni selezionate per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE	4.1 Ultimare e attuare gli sviluppi delle azioni selezionate per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE		
					2.4 Rivedere il modo in cui i clienti beneficiano del modulo di traduzione per il supporto delle etichette web (ad esempio l'EUIPO)		

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
					4.2 4.2 Fornire l'accesso alle nuove funzionalità di eTraLocal (applicazione locale del servizio eTranslation per l'EPPO)		
					1.19 Rivedere il flusso di lavoro della traduzione dei documenti SNC dell'EPPO		
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 multilingue		1.20 Organizzare riunioni bilaterali con i clienti per discutere le richieste di servizi specifici per il cliente	3.1 Esaminare la necessità e i requisiti di una CRM	Selezionare la soluzione migliore in base ai requisiti (sviluppo interno o acquisto di una soluzione standardizzata)	Attuare la soluzione di CRM
				1.16 Organizzare sessioni di formazione per i clienti su come migliorare l'output della traduzione automatica	1.20 Esaminare la possibilità di fornire un nuovo servizio di anonimizzazione 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	2021	2022	2023	2024	2025
				3.10 Elaborazione di una guida alla redazione per la traduzione automatica e promozione degli investimenti nella qualità dei testi di origine			
			3.15 Organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione	3.9 Organizzare riunioni o eventi della rete di punti di contatto per la traduzione			
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	1.15 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	1.14 Attuare i miglioramenti derivanti dall'indagine sul nuovo sistema di feedback dei clienti (CVR) condotta nel 2021	1.18 Organizzare sessioni di formazione e preparare materiale di orientamento aggiornato per i clienti che desiderano usare il CVR con revisori interni o nazionali		

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
			3.12 Avviare a partire dal 2021 indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti utilizzando il nuovo strumento di indagine sviluppato in collaborazione con l'EU IPO nel 2020 (P1)	3.6 Realizzare indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti e attuare le azioni che ne derivano.			
				2.6 Attuazione del piano d'azione derivante dall'indagine sull'utilizzo dell'applicazione mobile del Centro			
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	1.17 Attuare servizi modulati di traduzione, inclusi quelli definiti dal documento di avvio del programma (PID) concordato con l'EU IPO	1.17 Riesaminare il funzionamento dei servizi modulati di traduzione			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
			1.18 Attuare i nuovi servizi a valore aggiunto sulla base dei risultati emersi dall'analisi costi/benefici	1.19 Riesaminare i nuovi servizi a valore aggiunto	1.17 Riesaminare e valutare i nuovi servizi a valore aggiunto introdotti nell'anno precedente e, se necessario, adeguarli	Riesaminare e valutare i nuovi servizi a valore aggiunto introdotti nell'anno precedente e, se necessario, adeguarli	Riesaminare e valutare i nuovi servizi a valore aggiunto introdotti nell'anno precedente e, se necessario, adeguarli
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	1.23 Individuare e sviluppare motori di traduzione automatica su misura in altri settori	1.23 Continuare a sviluppare motori di traduzione automatica personalizzati in altri settori, subordinatamente alla disponibilità di dati pertinenti	1.22 Attuare la strategia multi-motore per la traduzione automatica	Valutare il funzionamento della strategia multi-motore	
			1.21 Proseguire l'individuazione e l'utilizzo di tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione	1.22 Proseguire l'individuazione e l'utilizzo di tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
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	3.10 Sviluppare le capacità chiave del personale (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione)	3.5 Sviluppare le capacità chiave del personale (ad esempio post-editing dell'output della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione per il personale neoassunto)	3.3 Aumentare il livello di competenza dei traduttori nei nuovi sviluppi delle tecnologie linguistiche attraverso la formazione	Aumentare il livello di competenza dei traduttori nei nuovi sviluppi delle tecnologie linguistiche attraverso la formazione	
			3.8 Attuare iniziative di gestione dei talenti	3.4 Attuare iniziative di gestione dei talenti			
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	1.16 Organizzare webinar/sessioni di informazione per i fornitori esterni di servizi linguistici	1.15 Preparare tutorial e materiale di formazione per i fornitori esterni di servizi linguistici	2.6 Ottimizzare il portale per i freelance		
					2.3 Valutare l'efficienza dell'esternalizzazione dei giorni-persona, con l'obiettivo di integrare meglio i freelance		

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
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		1.24 Avviare l'attuazione delle azioni definite nel progetto di evoluzione eCdT <sup>2</sup> relativo al pre-trattamento	4.3 Individuare e attuare nuove automazioni nella piattaforma eCdT		
					2.7 Preparare uno scenario di una versione mobile di eCdT come software SaaS		
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 e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti	3.13 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione	3.7 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione			
			3.14 Marketing dei servizi del Centro	3.8 Marketing dei servizi del Centro			
			3.17 Esplorare in modo proattivo le opportunità commerciali fornendo servizi su misura	1.21 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	2021	2022	2023	2024	2025
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		2.3 Sulla base dell'analisi dei costi, derivati dalla metodologia ABC, introdurre, se necessario, adeguamenti in termini di prezzo dei nuovi servizi	2.1 Individuare l'impatto della metodologia ABM su tutti i processi	Adeguare, se necessario, i prezzi dei servizi	
					2.2 Adeguare, se necessario, i prezzi dei servizi		
				2.4 Sulla base dell'analisi della metodologia ABC, individuare i miglioramenti in termini di costi per ciascuna attività			
				2.1 Elaborare o acquistare soluzioni per gestire la formazione del bilancio	4.4 Introdurre nuovi strumenti per i calcoli del bilancio e delle retribuzioni	?	

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
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 rischi e di controllo interno	3.2 Mantenere il livello di maturità del sistema di gestione della continuità operativa (BCMS) del Centro	3.1 Mantenere il livello di maturità del sistema di gestione della continuità operativa (BCMS) del Centro			
				2.2 Ottimizzare ulteriormente lo strumento di gestione della formazione			
			3.4 Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF)	3.2 Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF)	3.2 Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF)		
			3.6 Attuare il programma di audit della qualità	3.3 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 e il know-how a livello interistituzionale		1.27 Condividere le conoscenze e le competenze del Centro nel quadro del CITI			

Piano strategico 2016			Attuazione di iniziative strategiche mediante azioni specifiche nell'ambito di programmi di lavoro annuali				
Traguardo strategico	Obiettivo strategico	Iniziativa strategica	2021	2022	2023	2024	2025
3. Contribuire alla cooperazione interistituzionale	3.1 Rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale	3.1.2 Acquisire, sviluppare e condividere le migliori soluzioni linguistiche a livello interistituzionale		1.26 Attuare la versione adattata di eCdT insieme ai partner interistituzionali interessati			
3. Contribuire alla cooperazione interistituzionale	3.2 Contribuire a progetti interistituzionali	3.2.1 Sviluppare e realizzare il progetto IATE e fornire il necessario supporto informatico	1.26 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE	1.25 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE	1.24 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

## 2. Risorse umane e finanziarie: prospettive per il 2023-2025

### 2.1. Panoramica della situazione passata e attuale

Alla fine del 2021 i dipendenti del Centro erano 184, di cui 47 funzionari e 137 agenti temporanei. In seguito a una decisione dell'autorità di bilancio, è stato mantenuto lo stesso numero di posti del 2020 (193) nella tabella dell'organico 2021. La percentuale di posti vacanti per i funzionari e agenti temporanei per il 2021 si è collocata al 4,66%, mentre l'avvicendamento del personale nello stesso anno è stato del 2,72 %. Due funzionari sono stati trasferiti al Parlamento europeo. Un posto da funzionario AST e due posti da agente temporaneo AST sono stati convertiti in posti AD. I posti vacanti per i funzionari e gli agenti temporanei alla fine del 2021 erano i seguenti: giurista, capo della sezione Infrastrutture e sicurezza presso il dipartimento Amministrazione, capo della sezione Infrastruttura TI, amministratore e assistente presso il dipartimento Informatica, due amministratori presso il dipartimento Traduzione e un amministratore presso il 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.

Nel corso del 2021, il Centro ha nominato tre nuovi funzionari (il capo della sezione Affari giuridici presso il dipartimento Amministrazione, un amministratore presso il dipartimento Supporto alla traduzione e un amministratore linguista nel dipartimento Traduzione) e ha assunto otto agenti temporanei e sette agenti contrattuali con contratti a lungo termine: quattro nel GF III e tre nel GF IV. Il Centro mantiene sospese le selezioni per i tirocinanti a causa della pandemia mondiale e ha gestito due contratti per il personale interinale (due unità equivalenti a 1,7 ETP).

Nel 2021, il Centro ha organizzato sei concorsi interni (per i capi delle sezioni Affari giuridici, Infrastruttura TI, Soluzioni linguistiche avanzate e Gestione dei processi di lavoro, più uno per un traduttore irlandese e uno per un traduttore francese), sei procedure di selezione esterna per personale temporaneo, una procedura di selezione interagenzia per personale temporaneo e due procedure di selezione per agenti contrattuali basate su elenchi EPSO. Sono state inoltre pubblicate dieci offerte di lavoro interne per funzionari e agenti temporanei. Il Centro ha poi partecipato a due procedure di selezione per profili di assistente (RU, finanza, appalti) con l'Agenzia europea per i medicinali (EMA). Complessivamente, è pervenuto un totale di 160 candidature per le diverse procedure. Maggiori informazioni sulla politica delle assunzioni sono presentate nell'allegato V.

Al fine di conseguire un miglioramento dell'efficienza in termini di costi, il Centro ha iniziato proattivamente a ottimizzare la sua struttura dal 2009 e ha ridotto in modo progressivo il numero di posti inseriti nella tabella dell'organico da 233 nel 2009 a 193 nel 2018, mantenendo questo numero fino al 2021. 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 2014-2020.

Il Centro ha ottimizzato i propri metodi di lavoro e ha 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. In quest'ottica, nel 2021 il Centro ha iniziato la redistribuzione temporanea di risorse interne per la composizione del gruppo di traduzione in lingua irlandese, come soluzione provvisoria in attesa dell'esito

positivo della procedura di bilancio, che dovrebbe soddisfare la richiesta di tre risorse supplementari per il gruppo di lingua irlandese (un funzionario al gruppo di funzioni AD 7 e due agenti temporanei AD 5).

## 2.2. Prospettive per gli anni 2023-2025

### A) Nuove funzioni

Nel parere della Commissione del 3 agosto 2021 sul progetto di documento unico di programmazione 2022-2024 del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, la Commissione ha indicato che l'organico del Centro deve rimanere stabile alle cifre del 2021 nel 2022 e negli anni successivi, indipendentemente dalle assunzioni volte a creare un gruppo completo per la lingua irlandese. Eventuali richieste di risorse aggiuntive dovrebbero essere giustificate attentamente e verrebbero valutate durante la procedura di bilancio.

Di conseguenza, il Centro ha pianificato l'assunzione di traduttori irlandesi ridistribuendo temporaneamente le risorse da altri gruppi linguistici e dipartimenti. L'istituzione del gruppo per la lingua irlandese è fondamentale per soddisfare la domanda di traduzione derivante dalla fine della deroga per la lingua irlandese e per fornire un servizio di alta qualità ai nostri clienti. Tuttavia, questa redistribuzione ha generato delle lacune temporanee, che devono essere colmate rapidamente per evitare che abbiano ripercussioni negative sul funzionamento corretto e regolare del Centro.

Al fine di soddisfare la richiesta della Commissione di istituire un gruppo per la lingua irlandese pienamente funzionale, sono state adottate diverse misure: nel 2021 è stato spostato un traduttore dal gruppo di lingua inglese a quello di lingua irlandese; un posto originariamente destinato all'assunzione di un funzionario in un altro gruppo linguistico è stato provvisoriamente assegnato al gruppo per la lingua irlandese; il Centro assumerà due agenti temporanei (AD 5) aggiuntivi da un elenco di riserva di traduttori irlandesi costituito di recente. Uno di questi due posti è stato provvisoriamente riassegnato dal dipartimento Supporto alla traduzione e un altro dal dipartimento Informatica.

Di conseguenza, il Centro deve colmare al più presto le carenze di personale createsi nei dipartimenti Traduzione, Supporto alla traduzione e Informatica, soprattutto se si considera che negli ultimi anni il Centro ha già modificato la propria tabella dell'organico ridistribuendo posti, in modo permanente o temporaneo, e riducendo il numero di posti in organico. Va inoltre notato che in seguito all'esito del piano di trasformazione, il Centro ha acquisito, in modo che non vi sia alcuna incidenza di bilancio, nuove competenze e profili professionali in vista di una notevole modernizzazione dei suoi metodi di lavoro e dell'attuazione di nuovi servizi basati sullo sviluppo di tecnologie linguistiche in continua evoluzione. Il Centro è riuscito a raggiungere questi obiettivi ambiziosi solo ridistribuendo le risorse esistenti e ottimizzando le procedure interne. Tuttavia, ha ormai raggiunto i suoi limiti in termini di massimizzazione delle risorse interne, dato che tutti i margini sono stati esplorati a fondo e ne è stato riscontrato l'esaurimento.

Va sottolineato che, con la graduale eliminazione della deroga alla lingua irlandese entro il 2022 e a seguito del regolamento (UE, Euratom) 2015/2264 del Consiglio inteso a realizzare un pieno regime per la lingua irlandese dal 1° gennaio 2022, il mandato del Centro è stato a tutti gli effetti ampliato, ma senza una corrispondente assegnazione di risorse aggiuntive (come avveniva in passato), contrariamente a quanto avrebbe comportato un cambiamento formale di mandato. Il Centro deve ora affrontare nuovi obblighi se vuole continuare a soddisfare le esigenze dei suoi clienti e la sua missione in senso più ampio.

Un argomento importante a favore della presenza di un gruppo per la lingua irlandese pienamente funzionante presso il Centro nel 2022 (senza ostacolare l'attività di altri gruppi linguistici o dipartimenti da cui sono state temporaneamente riassegnate risorse) è la carenza di traduttori irlandesi freelance, che avrà un impatto sulla capacità del Centro di soddisfare le crescenti richieste di traduzione in irlandese dei suoi clienti a partire da gennaio 2022. Il già limitato mercato dei traduttori irlandesi si è recentemente ridotto a causa dell'assunzione di traduttori irlandesi da parte di tutte le istituzioni dell'UE e, pertanto, è fondamentale che il Centro disponga della massa critica di quattro traduttori irlandesi per svolgere internamente i principali compiti di traduzione richiesti dai suoi clienti.

In quest'ottica, è essenziale prendere atto del fatto che il Centro ha ora ridistribuito internamente le risorse in funzione della sua attività principale, per quanto fattibile, ed eventuali ulteriori riduzioni permanenti di posti in altri gruppi linguistici o in altri dipartimenti per creare il gruppo di lingua irlandese metterebbero seriamente a rischio la capacità del Centro di fornire servizi ai suoi clienti. Pertanto, è necessario trovare urgentemente una soluzione a questa crisi di personale in modo che il Centro possa continuare a funzionare secondo le sue linee tecnologiche aggiornate, pur essendo in grado di soddisfare la domanda di traduzioni in lingua irlandese come richiesto dai clienti del Centro.

## **B) Incremento delle funzioni attuali**

In linea con il suo impegno di adattare continuamente la propria offerta di servizi alle esigenze dei clienti, il Centro svilupperà e proporrà un servizio di sintesi automatica che permetterà ai clienti un'intensificazione dei loro sforzi in materia di multilinguismo tenendo a bada i costi. In questo modo, potranno creare delle sintesi automatiche di documenti voluminosi (che per ragioni di bilancio non vengono tradotti) e poi farle tradurre a un costo ridotto.

Il Centro ha registrato un incremento di oltre il 68 % del proprio portafoglio clienti, che è passato dai 41 clienti del 2009 ai 69 del 2021 (cfr. l'elenco dei clienti nell'allegato XII). L'aggiunta di questi nuovi clienti ha comportato una ripartizione più complessa dei volumi di traduzione. La diversificazione della base di clienti e, in particolare, l'elevato livello tecnico dei settori di attività dei nuovi clienti hanno inoltre costretto il Centro a indire una serie di nuove gare d'appalto specializzate (ad esempio nel settore scientifico e del post-editing dell'output della traduzione automatica): ciò richiede un impiego significativo di risorse umane interne.

I servizi del Centro sono stati ampliati per soddisfare le richieste dell'EUIPO di strumenti e prodotti specifici, utilizzando le più recenti tecnologie nel campo della traduzione. Con l'assistenza della Commissione sono stati messi a punto motori di traduzione automatica personalizzati basati su eTranslation in materia di proprietà intellettuale e salute pubblica. Il Centro ha altresì sviluppato i propri motori di traduzione automatica neurale negli stessi settori.

Una fruttuosa cooperazione fra il Centro e la Commissione si è tradotta in un'installazione personalizzata di eTranslation nei locali della Procura europea, che consente a essa di integrare direttamente eTranslation nel proprio sistema interno di gestione dei fascicoli e di beneficiare dello strumento senza dover affrontare questioni di sicurezza. Questa applicazione locale del servizio di eTranslation dovrà essere ulteriormente adattata per tenere conto dei requisiti in materia di riservatezza. La cooperazione con la Procura europea richiederà inoltre una revisione del flusso di lavoro per la traduzione di documenti sensibili non classificati (SNC).

Considerando sia le competenze linguistiche sia le forti capacità tecniche dei propri gruppi, il Centro ha riveduto completamente il proprio servizio di consulenza linguistica. Questo servizio viene offerto ora come servizio su misura e comporta la creazione e la manutenzione di motori di traduzione automatica personalizzati, la progettazione e la definizione di flussi di lavoro specifici e il pre-editing tecnico e linguistico dell'originale. Va osservato, tuttavia, che, trattandosi di un nuovo servizio senza precedenti esperienze, richiede notevoli investimenti in termini di risorse umane e di know-how. A partire dal 2023 questo nuovo approccio potrebbe richiedere risorse dotate di competenze specifiche per l'analisi dei modelli e delle tendenze nel settore linguistico e la capacità di anticipare i futuri sviluppi e rispondere in modo proattivo alle nuove esigenze.

Successivamente all'attuazione della sua politica di traduzione automatica neurale nel 2020 con una matrice basata su metadati che determina quale motore di traduzione automatica sia il più utile per ciascuna richiesta specifica del cliente, nel 2023 il Centro attuerà una strategia multi-motore 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 dovranno trascorrere tempo ad analizzare tutte le diverse possibilità prima di selezionare quelle da adottare. Questa attività si svolgerà per l'intero periodo di programmazione.

La necessità di multilinguismo è destinata a crescere nei prossimi anni. La Commissione, di recente, ha invitato le agenzie e le imprese comuni a informare maggiormente il pubblico sul loro lavoro e sui benefici concreti per i cittadini dell'UE al fine di sensibilizzare in merito al proprio contributo e alla propria visibilità nel mondo esterno. Ciò può avvenire solo attraverso il multilinguismo. Il Centro si trova in una posizione eccellente per sviluppare e proporre nuovi servizi multilingue a valore aggiunto, ottenendo allo stesso tempo economie di scala. A tal fine, deve espandere progressivamente la propria capacità di sfruttare le nuove tecnologie. La creazione di un piccolo polo interno di tecnologia linguistica ha già permesso al Centro di soddisfare determinate esigenze.

### 2.3. Programmazione delle risorse per gli anni 2023-2025

#### Risorse finanziarie

##### Entrate

Si prevede che nel 2023 le entrate di bilancio complessive del Centro raggiungano i 47,7 milioni di EUR. Per il 2024 e il 2025 le stime indicano rispettivamente 47,7 milioni di EUR e 47,8 milioni di EUR. Il Centro non riceve alcun contributo dal bilancio dell'UE. Le entrate principali provengono dai clienti, sotto forma di pagamenti per i servizi prestati dal Centro stesso <sup>(3)</sup>. Entrate supplementari provengono dalla gestione, da parte del Centro, di progetti interistituzionali (banca dati terminologica IATE) e di altre entrate varie (il Centro ospita un centro dati per l'ERA). Le entrate derivanti 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, saranno pari a 47,7 milioni di EUR nel 2023, 47,7 milioni di EUR nel 2024 e 47,8 milioni di EUR nel 2025. A titolo di confronto, le entrate previste per il 2022 ai titoli 1-4 dovrebbero attestarsi su 49 milioni di EUR.

---

<sup>(3)</sup> I nuovi servizi come il post-editing minimo non sono stati inclusi nelle entrate dei clienti.

### *Titolo 1. Pagamenti da agenzie, uffici, istituzioni e organismi*

Le previsioni delle entrate del Centro si basano sulle stime fornite dai clienti per il periodo 2023-2025. 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 2023 per il titolo 1 ammontano a 46,7 milioni di EUR, rispetto a 48,1 milioni di EUR per il 2022. Inoltre, le entrate previste rimangono allo stesso livello con stime pari a 46,8 milioni di EUR per il 2024 e a 46,8 milioni di EUR per il 2025. In aggiunta, le entrate derivanti dai clienti previste per il 2023 presentano un aumento di 1,6 milioni di EUR rispetto a quelle del 2021. Le singole previsioni ricevute dai clienti continuano a fluttuare: per più di 20 di essi la previsione per il 2022 è variata di oltre il 20 % rispetto al 2021.

### *Titolo 5. Eccedenza riportata dall'esercizio precedente e storni da riserve*

Il Centro può ricorrere alla possibilità di trasferire le risorse derivanti dalla «Riserva per la stabilità delle tariffe» alle voci delle entrate. Il Centro non ha stornato alcun importo dalla «Riserva per la stabilità delle tariffe» alle entrate per il periodo 2023-2025.

## **Spese**

La spesa prevista del Centro per il periodo 2023-2025 si configura come segue: 47,7 milioni di EUR nel 2023, 47,7 milioni di EUR nel 2024 e 47,8 milioni di EUR nel 2025. Per il 2023 le previsioni di spesa del Centro per i titoli 1-3 sono diminuite del 0,93 % rispetto al bilancio 2022 e diminuiscono di un ulteriore 1,9 % nel 2024, prima di aumentare dello 0,5 % nel 2025.

Rispetto al risultato per il 2021, la spesa nel 2023 è superiore del 7,6 %. In primo luogo, tale aumento dal 2021 al 2023 è dovuto ai previsti adeguamenti salariali nel 2022 e nel 2023 nonché ad altre spese, anch'esse soggette a indicizzazione, che con ogni probabilità comporteranno un aumento delle spese nel 2023, anche se alcuni posti di responsabilità non sono stati coperti (ad es. direttore, ecc.). In secondo luogo, l'aumento dal 2021 al 2022 è dovuto anche all'investimento necessario al Centro per portare a termine progetti quali quello relativo al telelavoro e ai prodotti che giungono al termine del loro ciclo di vita.

Nonostante l'aumento generale registrato tra il 2021 e il 2023 delle spese relative al personale, ad altri costi legati all'indicizzazione e ai sistemi informatici, il Centro continuerà ad attuare misure per ridurre le proprie spese di bilancio. L'azione principale è stata una riduzione significativa degli stanziamenti di spesa a un livello minimo nelle principali linee di bilancio, comprese l'introduzione del telelavoro come nuova modalità ordinaria di lavoro e la mobilità delle postazioni di lavoro informatiche a seguito della nuova strategia di potenziamento e dei nuovi metodi di lavoro.

### *Titolo 1. Personale*

Il bilancio per il titolo 1 «Personale» nel 2023 è pari a 29 milioni di EUR, ossia superiore dello 0,66 % (0,2 milioni di EUR) rispetto al 2022. Il bilancio del Centro tiene conto degli eventuali adeguamenti salariali annuali, stimati all'1 % l'anno, nonché degli avanzamenti di scatto biennali e delle promozioni. Il bilancio del 2023 si basa su una tabella dell'organico di 196 posti. 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 bilancio tiene conto inoltre di fattori quali il tasso di rotazione e i modelli di lavoro del personale. Le stime per il 2024 e il 2025 si basano sulle stesse ipotesi e la medesima tabella dell'organico, pari a 196 posti, attestandosi rispettivamente a 29,4 milioni di EUR e 29,7 milioni di EUR.

### *Titolo 2. Immobili, materiale e spese varie di funzionamento*

Per il titolo 2 «Immobili, materiale e spese varie di funzionamento» la dotazione ammonta a 8,2 milioni di EUR nel 2023. Si tratta di una diminuzione dello 0,62 % rispetto al 2022 dovuta principalmente al nuovo negoziato relativo alla riduzione della superficie dell'edificio, al programma di aumento del telelavoro e all'attuazione del secondo centro dati.

Le spese nel titolo 2 comprendono i costi sostenuti per ospitare un centro dati per l'ERA. Conformemente al principio dell'universalità, le entrate provenienti dall'ERA sono riportate come tali e non come compensazione delle spese.

Nel 2024 e 2025 il Centro stima che la spesa del titolo 2 sarà rispettivamente di 7,7 e 7,9 milioni di EUR. Ciò rispecchia gli investimenti informatici che sono necessari al fine di rispondere alle esigenze dei clienti attraverso l'attuazione delle misure di cui al presente documento di programmazione, l'aumento del telelavoro e il nuovo negoziato relativo alla riduzione della superficie dell'edificio; inoltre, include un margine limitato per l'indicizzazione di diversi prodotti e servizi.

### *Titolo 3. Spese operative*

Le risorse per il titolo 3 «Spese operative» coprono l'esternalizzazione dei servizi di traduzione, l'assistenza tecnica relativa a servizi linguistici e la cooperazione interistituzionale. Per il 2023, ammontano a 10,5 milioni di EUR, valore inferiore rispetto al bilancio 2022 e inferiore di 0,5 milioni di EUR (4,8 %) rispetto al risultato del 2021. Nel 2024 e 2025 il Centro stima che la spesa del titolo 3 sarà rispettivamente di 9,7 e 9,4 milioni di EUR.

Le risorse per i servizi di traduzione esterni rappresenta la componente principale di questo titolo, ossia il 92,8 % nel 2023. Sul costo effettivo di questi servizi incide una serie di fattori, quali le combinazioni linguistiche richieste dai clienti, le variazioni nella classifica dei fornitori nell'ambito dei contratti quadro esistenti e i prezzi concordati nell'ambito di quelli futuri, che dipendono anche dagli sviluppi economici negli Stati membri. Il bilancio stimato è di 9,7 milioni di EUR nel 2023, 8,9 milioni di EUR nel 2024 e 8,6 milioni di EUR nel 2025. 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 esterni. 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 2023 è pari a 0,8 milioni di EUR, un valore superiore del 4,6 % rispetto al 2022, che rispecchia i piani per la banca dati terminologica IATE e le previsioni per gli altri strumenti interistituzionali. Nel 2024 e 2025 le previsioni di spesa si attestano a 0,8 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.

## *Titolo 10. Riserve*

Il Centro si è avvalso della possibilità di trasferire risorse alla «Riserva per la stabilità delle tariffe» al fine di costituire la riserva. Il Centro non ha effettuato trasferimenti a questa «Riserva per la stabilità delle tariffe» per il 2023, ma li prevede di 960 600 EUR per il 2024 e 823 700 EUR per il 2025. La riserva ammonta pertanto a 10 718 296 EUR alla fine del 2025.

### **Risorse umane**

Nei prossimi anni (2023-2025), l'organico del Centro sarà abbastanza stabile, anche se sono richiesti tre ETP supplementari per riequilibrare l'organico in seguito alla creazione progressiva, a partire dal 2021, del gruppo di traduzione in lingua irlandese, che provvisoriamente contava sul sostegno delle risorse esistenti. Al riguardo, va osservato che 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. Alla luce di quanto precede, il nuovo gruppo per la lingua irlandese è stato composto da un funzionario (grado iniziale AD 7) e da due agenti temporanei (grado iniziale AD 5), alcuni dei quali sono stati assunti nel 2021 con l'obiettivo di sviluppare risorse per la lingua irlandese, ossia terminologia e corpora per la traduzione di documenti amministrativi e, in particolare, per la traduzione di marchi UE per l'EUPO (glossari, elenchi di prodotti e servizi). È stata presa in considerazione una redistribuzione temporanea del personale all'interno dell'organizzazione al fine di migliorare l'efficienza e far fronte alla crescita dei compiti esistenti, compresa la riassegnazione di un traduttore di lingua irlandese esistente che in precedenza faceva parte del gruppo di lingua inglese. Nel periodo di bilancio pertinente sono state richieste risorse aggiuntive (un funzionario AD 7 e due agenti temporanei AD 5) con effetto dal 2023, al fine di evitare qualsiasi impatto negativo sulle priorità del Centro.

Nello stesso periodo il Centro continuerà a investire risorse e a concentrarsi sul mantenimento del personale, anche allo scopo di limitarne l'avvicendamento. Al fine di garantire il raggiungimento di tale obiettivo, è importante investire nel personale attualmente impiegato, attraverso un uso intelligente delle norme vigenti in materia di valutazione e riclassificazione e migliorando le condizioni di lavoro. Il Centro continuerà a investire in iniziative di apprendimento e sviluppo, non solo a livello individuale, ma anche organizzando eventi di formazione per lo sviluppo di competenze orizzontali.

### **2.4. Strategia per conseguire miglioramenti dell'efficienza**

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, bensì valutate in funzione del contributo che apportano all'efficienza del modello operativo del Centro e non soltanto sulla base della loro disponibilità sul mercato. Inoltre, le tecnologie adottate dal Centro saranno soggette a valutazione continua del contributo offerto al miglioramento della qualità.

Oltre a queste realizzazioni, nei prossimi anni il Centro mira ad ampliare la propria offerta fornendo 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. L'ampliamento della capacità del Centro di rispondere alle singole esigenze dei clienti dovrà certamente essere accompagnato da un ulteriore rafforzamento delle proprie risorse dedicate alla tecnologia linguistica.

Al fine di conseguire miglioramenti in termini di efficienza, il Centro ha progressivamente ottimizzato la propria struttura e i propri metodi di lavoro, attuando inoltre misure di efficienza in termini di costi in tutto il proprio modello operativo, ad esempio introducendo strumenti della Commissione (ABAC, SYSPER, MIPS e ARES). Alla fine del 2020 il Centro ha introdotto Systal, un nuovo strumento di selezione e assunzione che copre tutte le fasi delle procedure di selezione, migliora l'affidabilità e la disponibilità dei dati sui candidati e contribuisce alla digitalizzazione degli atti del Centro. Basandosi sull'esperienza acquisita durante la pandemia, il Centro ha individuato settori in cui un cambiamento dei metodi di lavoro lo avvicinerà al proprio obiettivo di ridurre l'impatto ambientale.

Il Centro prevede di investire in tecnologie all'avanguardia per sostituire gli strumenti obsoleti che stanno giungendo al termine del loro ciclo di vita. Gli investimenti miglioreranno il modo in cui le attività e le relative risorse sono pianificate su base annuale e pluriennale. I nuovi strumenti miglioreranno e semplificheranno le modalità di misurazione, monitoraggio e comunicazione delle prestazioni e i progressi compiuti nell'attuazione delle raccomandazioni di audit. I futuri investimenti in questo settore mireranno a facilitare la preparazione dei documenti ufficiali di programmazione (DOCUP) e di rendicontazione (CAAR).

Il Centro ha completato con successo la riprogettazione della metodologia di determinazione dei costi per attività (ABC) e di formazione del bilancio per attività (ABB) ed è ora in grado di disporre di informazioni accurate sul costo effettivo dei suoi prodotti e servizi in modo trasparente. Il Centro si adopererà per sviluppare ulteriormente l'integrazione della gestione basata sulle attività (ABM) nella metodologia suindicata, integrando un sistema di assegnazione delle risorse. Questa componente consentirà al Centro di ottenere informazioni molto precise sul tempo dedicato da ciascun agente a ciascuna attività e persino di imputare direttamente determinati costi ai vari servizi che offre.

## 2.5. 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. Considerando il volume di pagine da tradurre e la diversità dei servizi a disposizione dei clienti, 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 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 finora 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 impatto negativo sul livello complessivo di servizio fornito ai clienti.

## Sezione III

### Programma di lavoro 2023

#### 1. Sintesi

Il programma di lavoro 2023 presenta le attività operative previste dal Centro, che sono raggruppate in quattro sezioni. Le prime tre sezioni accorpano le attività del Centro nelle seguenti aree: operazioni principali, supporto, gestione e supervisione. L'ultima sezione è dedicata ai progetti e alle iniziative di innovazione.

L'area operativa principale copre tutte le attività del Centro relative alla fornitura di servizi linguistici. Nel 2023 il Centro migliorerà ulteriormente il proprio livello di servizio in termini di tempestività delle consegne e qualità dei servizi linguistici forniti ai clienti. Un'attenzione particolare sarà posta sulla fornitura di un servizio di garanzia della qualità migliorato e di un valore aggiunto per i clienti, mentre continua a rivedere e valutare i suoi nuovi servizi. Sarà attuata una strategia multi-motore per la traduzione automatica e sarà sviluppato un meta-motore, combinato con un sistema automatico di valutazione della qualità.

Le attività di supporto si propongono di garantire un ambiente di lavoro efficiente. Nel 2023 il Centro identificherà le ripercussioni della metodologia di gestione per attività (ABM) su tutti i suoi processi e, se necessario, adeguerà i prezzi dei suoi servizi. Investirà inoltre in nuovi strumenti per migliorare e semplificare la misurazione, il monitoraggio e la comunicazione delle prestazioni. Il portale per i freelance sarà ottimizzato e diventerà di più facile utilizzo, mentre sarà attuato un nuovo flusso di lavoro ampliato per coinvolgere all'occorrenza le autorità nazionali.

Le attività di gestione e supervisione hanno lo scopo di garantire al Centro un funzionamento e una gestione efficienti, processi validi ed efficaci e un solido sistema di controllo interno. Si continueranno a organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione (TCN) e nel 2023 si cercheranno accordi di cooperazione con nuove agenzie e organismi dell'UE. Il Centro sarà promosso come punto di riferimento nel campo della traduzione e vi sarà maggiore sensibilizzazione sul multilinguismo nell'UE. Inoltre, sarà intrapreso uno studio per una CRM volta a migliorare la gestione dei clienti e l'interazione con essi.

Nelle aree dei progetti e dell'innovazione, il Centro ultimerà gli sviluppi volti a migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi UE basati sulle nuove tecnologie. L'applicazione locale del servizio eTranslation sarà ulteriormente adattata alle esigenze commerciali, mentre il flusso di lavoro per la traduzione di documenti sensibili non classificati (SNC) sarà rivisto allo scopo di valutare l'efficienza del processo.

## 2. Attività

### 2.1. Attività operative principali

#### Panoramica dell'attività

L'**area operativa principale** copre tutte le attività del Centro relative alla fornitura di servizi linguistici. Nel 2023 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 le iniziative essenziali relative alla sua attività operativa principale. I tutorial e il materiale di formazione per i fornitori esterni di servizi linguistici, l'indagine annuale sulla soddisfazione dei clienti e la fornitura di servizi su misura ai clienti sono tutte parti delle attività abituali del Centro.

Il Centro continuerà anche a offrire il modulo di esternalizzazione di eCdT a livello interistituzionale e a lavorare come parte del Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione (CITI). Migliorerà ulteriormente il proprio livello di servizio in termini di tempestività delle consegne e qualità dei servizi linguistici forniti ai clienti. Dopo un riesame nel 2022, il Centro valuterà i tempi di consegna indicativi dei servizi, laddove necessario. Continuerà inoltre a riesaminare e valutare i nuovi servizi a valore aggiunto introdotti negli anni precedenti e, se necessario, ad adeguarli.

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 2023-2024 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.

A seguito del riesame del «post-editing dell'output della traduzione automatica» come nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici, il Centro ne valuterà il funzionamento. L'importanza di tale riesame risiede nel fatto che una percentuale del volume totale dei documenti tradotti sarà effettuata avvalendosi della traduzione automatica neurale insieme al post-editing, effettuato internamente o da fornitori esterni di servizi linguistici per migliorare ulteriormente l'efficienza e la tempestività dei servizi linguistici forniti ai clienti.

Inoltre, a seguito dell'attuazione dei miglioramenti derivanti dall'indagine sul nuovo sistema di feedback dei clienti (CVR), il Centro organizzerà sessioni di formazione e preparerà materiale di orientamento aggiornato per i clienti che desiderano utilizzare il CVR con revisori interni o nazionali. Rivedrà inoltre il flusso di lavoro per la traduzione dei documenti sensibili non classificati (SNC) dell'EPPO allo scopo di valutare l'efficienza del processo la cui attuazione è prevista nel 2022.

Nel campo della traduzione automatica, il Centro attuerà una strategia multi-motore per la traduzione automatica e investirà nello sviluppo di un meta-motore, combinato con un sistema automatico di valutazione della qualità, permettendo la selezione dei migliori motori di traduzione automatica.

Il Centro studierà la possibilità di fornire un nuovo servizio di anonimizzazione dei documenti al fine di rispettare i requisiti in materia di riservatezza dei clienti.

Inoltre, 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 per il 2023.

#### Indicatori delle attività operative principali

<b>ATTIVITÀ OPERATIVE PRINCIPALI (AREE ABB)</b>	<b>Rif.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Obiettivo per il 2023<sup>†</sup></b>	<b>Risultato atteso per il 2022<sup>†</sup></b>	<b>Collegamento alla SI</b>
TRADUZIONE	1.1	Numero di pagine tradotte	409 552	408 279	N/A
	1.2	Numero di pagine di documenti oggetto di post-editing minimo	N/A	N/A <sup>4†</sup>	N/A
	1.3	Numero di pagine di marchi dell'Unione europea tradotti	187 360	197 221	N/A
	1.4	Numero di pagine di traduzioni automatiche	N/A	N/A	N/A
	1.5	Numero di pagine di documenti tradotti tramite il servizio «paste 'n' go»	N/A	N/A	N/A
REVISIONE	1.6	Numero di pagine oggetto di revisione	188	N/A	N/A
MODIFICA	1.7	Numero di pagine modificate	4 428	4 644	N/A
EDITING	1.8	Numero di pagine oggetto di editing	1 178 <sup>†</sup>	1 471	N/A
TRASCRIZIONE	1.9	Minuti di file audio/video trascritti	500	500	N/A
	1.10	Minuti di file audio/video trascritti in modalità automatica	N/A	N/A	N/A
SOTTOTITOLAZIONE	1.11	Minuti di video sottotitolati	195	180	N/A
TERMINOLOGIA	1.12	Termini tradotti e rivisti	78 842	82 427	N/A
	1.13	Giorni-persona in progetti relativi alla terminologia	19	65	N/A
CONVALIDA INTERNA	1.14	Percentuale di scadenze rispettate	> 99 %	> 99 %	[1.1.1]
		Percentuale di scadenze rinegoziate	≤ 6 %	≤ 8 %	[1.1.1]
GESTIONE DELLE RICHIESTE DEI CLIENTI	1.15	Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2023-2024» (% di azioni)	50 %	N/A	[1.1.1]

<sup>4</sup> Previsione non fornita.

<sup>†</sup> Per i rif. da 1.1 a 1.13 i volumi si basano sulle previsioni dei clienti

	1.16	Valutare i tempi di consegna indicativi dei servizi, se necessario	100 %	N/A	[1.1.1]
	1.17	Riesaminare e valutare i nuovi servizi a valore aggiunto introdotti nell'anno precedente e, se necessario, adeguare i servizi	100 %	100 %	[1.3.1]
	1.18	Organizzare sessioni di formazione e preparare materiale di orientamento aggiornato per i clienti che desiderano usare il CVR con revisori interni o nazionali	100 %	N/A	[1.2.2]
	1.19	Rivedere il flusso di lavoro della traduzione dei documenti SNC dell'EPPO	100 %	N/A	[1.1.2]
<i>PRETRATTAMENTO E PREFORMATAZIONE TECNICI (TECH + CAT)</i>	1.20	<i>Esaminare la possibilità di fornire un nuovo servizio di anonimizzazione dei documenti</i>	100 %	N/A	[1.2.1]
<i>GESTIONE DELL'ESTERNALIZZAZIONE</i>	1.21	Numero di controlli della qualità ex post (EPOC) su traduzioni fornite ai clienti	<i>Trimestralmente</i>	Trimestralmente	[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 %	
<i>POST-TRATTAMENTO (CAT + TECH)</i>	1.22	Valutare il funzionamento del «post-editing dell'output della traduzione automatica» per i fornitori esterni di servizi linguistici	100 %	N/A	[1.1.1]
<i>GESTIONE DI MEMORIE DI TRADUZIONE E TRADUZIONE AUTOMATICA</i>	1.23	Attuare la strategia multi-motore per la traduzione automatica	100 %	N/A	[1.3.2]
<i>IATE</i>	1.24	<i>Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE (Attuazione del piano di progetto interistituzionale IATE 2023)</i>	100 %	100 %	[3.2.1]



Assegnazione delle risorse per le attività operative principali

<b>ATTIVITÀ OPERATIVE PRINCIPALI</b>	<b>Totale (%)</b>	<b>Totale</b>	<b>Funzionari</b>	<b>AT</b>	<b>AC</b>	<b>Titolo 1 EUR</b>	<b>Titolo 2 EUR</b>	<b>Titolo 3 EUR</b>	<b>Titolo 10 EUR</b>	<b>Bilancio totale EUR</b>	<b>Bilancio (%)</b>
<b>TOTALI PARZIALI</b>	<b>62,26 %</b>	<b>139,5</b>	<b>31,2</b>	<b>87,6</b>	<b>20,7</b>	<b>20 499 443</b>	<b>4 789 352</b>	<b>10 210 927</b>	<b>0</b>	<b>35 499 722</b>	<b>74,5 %</b>
TRADUZIONE	23,7 %	52,99	13,29	34,30	5,39	8 187 654	1 578 427	186 941	0	9 953 022	20,9 %
REVISIONE	0,0 %	0,00	0,00	0,00	0,00	860	166	20	0	1 046	0,0 %
MODIFICA	1,5 %	3,30	0,83	2,14	0,33	473 316	91 246	10 807	0	575 369	1,2 %
EDITING	0,2 %	0,36	0,09	0,23	0,04	19 249	3 711	439	0	23 399	0,0 %
TRASCRIZIONE	0,0 %	0,01	0,00	0,01	0,00	1 322	255	30	0	1 607	0,0 %
SOTTOTITOLAZIONE	0,0 %	0,02	0,01	0,02	0,00	3 746	722	86	0	4 554	0,0 %
TERMINOLOGIA	0,3 %	0,61	0,15	0,39	0,06	7 746	1 493	177	0	9 416	0,0 %
CONVALIDA INTERNA	25,9 %	57,97	14,62	37,51	5,85	8 727 115	1 682 425	199 258	0	10 608 798	22,3 %
GESTIONE DELLE RICHIESTE DEI CLIENTI	1,8 %	3,95	0,00	2,26	1,69	431 352	200 500	20 061	0	651 913	1,4 %
PRETRATTAMENTO E PREFORMATTAZIONE TECNICI (TECH + CAT)	2,1 %	4,79	0,00	1,00	3,79	523 083	243 138	24 327	0	790 548	1,7 %
GESTIONE DELL'ESTERNALIZZAZIONE	1,5 %	3,30	0,20	1,80	1,30	360 370	167 506	16 760	0	544 636	1,1 %
POST-TRATTAMENTO (CAT + TECH)	1,3 %	2,90	0,00	0,70	2,20	316 689	147 202	14 728	0	478 620	1,0 %
GESTIONE DI MEMORIE DI TRADUZIONE E TRADUZIONE AUTOMATICA	0,9 %	2,10	0,80	1,30	0,00	229 327	106 595	10 665	0	346 587	0,7 %
IATE	0,4 %	1,00	1,00	0,00	0,00	546 016	253 797	25 394	0	825 206	1,7 %
ALTRE ATTIVITÀ OPERATIVE PRINCIPALI	2,7 %	6,15	0,20	5,95	0,00	671 599	312 170	9 701 234	0	10 685 004	22,4 %

## 2.2. Attività di supporto

### Panoramica dell'attività

Le **attività di supporto** si propongono di garantire un ambiente di lavoro efficiente. 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 assicurino una maggiore efficacia e servizi migliori per i clienti.

In seguito all'analisi dei costi, derivati dalla sua metodologia ABC (determinazione di costi per attività), il Centro individuerà le ripercussioni della metodologia ABM (gestione per attività) su tutti i processi e adeguerà i prezzi dei servizi, se necessario. Il Centro investirà anche in nuovi strumenti per migliorare e semplificare le modalità di misurazione, monitoraggio e comunicazione delle prestazioni. Ulteriori investimenti in questo settore mireranno ad agevolare la preparazione di documenti strategici.

Il Centro rivedrà il modo in cui i clienti beneficiano del modulo di traduzione per il supporto delle etichette web (ad esempio l'EUIPO).

Nel 2023 il Centro valuterà l'efficienza dell'esternalizzazione dei giorni-persona, allo scopo di integrare meglio i freelance, al fine di migliorare la reattività del Centro ai volumi elevati di richieste dei clienti (ad es. l'EPPO).

Inoltre, per il 2023 il Centro prevede di ottimizzare il portale per i freelance per renderlo più facile da usare per i contraenti esterni.

Il Centro attuerà inoltre un nuovo flusso di lavoro ampliato per coinvolgere le autorità nazionali, ove necessario. Questo servizio end-to-end consentirà al Centro di fornire i suoi prodotti direttamente alle parti interessate dei clienti, migliorando e accelerando così 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.

Il Centro preparerà uno scenario di una versione mobile di eCdT come software SaaS, che potrebbe essere distribuita in altri ambienti come soluzione autonoma, indipendente dall'infrastruttura informatica del Centro.

### Indicatori per le attività di supporto

<b>ATTIVITÀ DI SUPPORTO (AREE ABB)</b>	<b>Rif.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Obiettivo per il 2023</b>	<b>Risultato atteso per il 2022</b>	<b>Collegamento alla SI</b>
<i>FINANZE E CONSULENZA</i>	2.1	Individuare l'impatto della metodologia ABM su tutti i processi	100 %	N/A	[2.3.1]
	2.2	Adeguare, se necessario, i prezzi dei servizi	100 %	N/A	[2.3.1]
<i>GESTIONE DEI CONTRATTI E ACCORDI CON I CLIENTI</i>	2.3	Valutare l'efficienza dell'esternalizzazione dei giorni-persona, con l'obiettivo di integrare meglio i freelance	100 %	N/A	[2.1.2]
<i>SVILUPPO</i>	2.4	Rivedere il modo in cui i clienti beneficiano del modulo di traduzione per il supporto delle etichette web	100 %	N/A	[1.1.2]
	2.5	Su richiesta del cliente, adeguare i servizi end-to-end, ad esempio sulla base della soluzione B2B del Centro <i>(tutte le richieste pervenute sono analizzate)</i>	100 %	100 %	[1.1.2]
	2.6	Ottimizzare il portale per i freelance	50 %	N/A	[2.1.2]
	2.7	Preparare uno scenario di una versione mobile di eCdT come software SaaS	50 %	N/A	[2.2.1]

### Assegnazione delle risorse per le attività di supporto

<b>ATTIVITÀ DI SUPPORTO</b>	<b>Totale (%)</b>	<b>Totale</b>	<b>Funzionari</b>	<b>AT</b>	<b>AC</b>	<b>Titolo 1 EUR</b>	<b>Titolo 2 EUR</b>	<b>Titolo 3 EUR</b>	<b>Titolo 10 EUR</b>	<b>Bilancio totale EUR</b>	<b>Bilancio (%)</b>
<b>TOTALI PARZIALI</b>	<b>24,2 %</b>	<b>54,3</b>	<b>7,7</b>	<b>40,0</b>	<b>6,7</b>	<b>5 957 312</b>	<b>2 902 777</b>	<b>219 748</b>	<b>0</b>	<b>9 079 836</b>	<b>19,0 %</b>
<i>FINANZE E CONSULENZA</i>	<i>6,3 %</i>	<i>14,00</i>	<i>2,60</i>	<i>8,75</i>	<i>2,65</i>	<i>1 129 599</i>	<i>506 912</i>	<i>35 737</i>	<i>0</i>	<i>1 672 248</i>	<i>3,5 %</i>
<i>GESTIONE DEI CONTRATTI E ACCORDI CON I CLIENTI</i>	<i>0,8 %</i>	<i>1,80</i>	<i>0,10</i>	<i>1,70</i>	<i>0,00</i>	<i>145 234</i>	<i>65 174</i>	<i>4 595</i>	<i>0</i>	<i>215 003</i>	<i>0,5 %</i>
<i>SVILUPPO</i>	<i>1,3 %</i>	<i>2,85</i>	<i>0,10</i>	<i>2,75</i>	<i>0,00</i>	<i>976 553</i>	<i>518 241</i>	<i>41 803</i>	<i>0</i>	<i>1 536 596</i>	<i>3,2 %</i>
<i>ALTRE ATTIVITÀ DI SUPPORTO</i>	<i>15,9 %</i>	<i>35,64</i>	<i>4,86</i>	<i>26,78</i>	<i>4,00</i>	<i>3 705 926</i>	<i>1 812 450</i>	<i>137 613</i>	<i>0</i>	<i>5 655 989</i>	<i>11,9 %</i>

## 2.3. Attività di gestione e supervisione

### Panoramica dell'attività

Le attività di **gestione e supervisione** 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 garantire la conformità con lo statuto dei funzionari e il regolamento finanziario applicabile agli organismi e alle istituzioni dell'UE, la legittimità e la regolarità delle operazioni, l'efficacia del sistema 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'esecuzione e il monitoraggio dei vari processi e progetti.

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.

Il Centro organizza riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione (TCN), nonché incontri bilaterali con i clienti. Cerca accordi di cooperazione con nuove agenzie e organismi dell'UE e utilizza i canali di comunicazione appropriati per promuoversi come punto di riferimento nel campo della traduzione e per sensibilizzare sul multilinguismo nell'UE.

Nel 2023, il Centro esaminerà la necessità e i requisiti di una CRM per migliorare la gestione e l'interazione con i clienti.

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. L'obiettivo principale del programma di formazione del Centro è quello di aumentare il livello di competenza dei traduttori nei nuovi sviluppi delle tecnologie linguistiche attraverso la formazione.

Nel settore della governance, il Centro continuerà a monitorare da vicino l'attuazione delle raccomandazioni degli audit e a garantire il rispetto del suo quadro di controllo interno (ICF).

### Indicatori per le attività di gestione e supervisione

ATTIVITÀ DI GESTIONE E SUPERVISIONE (AREE ABB)	Rif.	Indicatore	Obiettivo per il 2023	Risultato atteso per il 2022	Collegamento alla SI
VERIFICA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	3.1	Esaminare la necessità e i requisiti di una CRM	100 %	N/A	[1.2.1]
STRATEGIA E MONITORAGGIO	3.2	Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (ICF) (Percentuale di raccomandazioni molto importanti degli audit pienamente attuate)	90 %	90 %	[2.3.2]
GESTIONE	3.3	Aumentare il livello di competenza dei traduttori nei nuovi sviluppi delle tecnologie linguistiche attraverso la formazione (% di personale che riceve formazione)	100 %	100 %	[2.1.1]

### Assegnazione delle risorse per le attività di gestione e supervisione

ATTIVITÀ DI GESTIONE E SUPERVISIONE	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1 EUR	Titolo 2 EUR	Titolo 3 EUR	Titolo 10 EUR	Bilancio totale EUR	Bilancio (%)
<b>TOTALI PARZIALI</b>	<b>8,3 %</b>	<b>18,6</b>	<b>10,0</b>	<b>8,3</b>	<b>0,2</b>	<b>1 433 779</b>	<b>300 145</b>	<b>30 034</b>	<b>0</b>	<b>1 763 958</b>	<b>3,7 %</b>
VERIFICA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	1,1 %	2,38	0,60	1,54	0,24	369 742	71 279	8 442	0	449 463	0,9 %
STRATEGIA E MONITORAGGIO	3,6 %	8,10	3,25	4,85	0,00	532 347	114 504	10 803	0	657 653	1,4 %
GESTIONE	3,6 %	8,09	6,14	1,95	0,00	531 690	114 362	10 789	0	656 841	1,4 %

## 2.4. Progetti e innovazione

### Panoramica dell'attività

A seguito dell'impegno assunto con l'EU IPO e della valutazione delle possibili azioni, il Centro porterà a termine e attuerà gli sviluppi delle iniziative selezionate al fine di migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero del nuovo strumento per gestire la traduzione dei marchi dell'UE. Dopo una dimostrazione di concetto (PoC), **Tramark<sup>2</sup>** sarà un sistema di marchi potenziato basato su nuove tecnologie.

Nel 2023 il Centro adatterà ulteriormente il sistema eTra-Local (applicazione locale del servizio eTranslation per l'EPPO) al fine di soddisfare le esigenze commerciali e di facilità d'uso del cliente. In particolare, si concentrerà sulla copertura linguistica e settoriale della soluzione riguardante la traduzione automatica.

Nel corso dell'anno, completerà le azioni per la piattaforma eCdT al fine di migliorare l'efficienza della gestione del flusso di lavoro.

Il Centro prevede di sostituire il proprio strumento finanziario per la gestione delle previsioni di bilancio. In questo contesto e in seguito all'introduzione di una nuova soluzione per la gestione dell'elaborazione del bilancio, nel 2023 il Centro applicherà i moduli di bilancio e di calcolo delle retribuzioni del suo nuovo software di bilancio. La soluzione proposta garantirà inoltre l'interoperabilità con altri strumenti finanziari, di gestione e di pianificazione.

### Indicatori per progetti e innovazione

Rif.	Progetto <sup>5</sup>	Indicatore/risultato	Obiettivo per il 2023	Risultato atteso per il 2022	SO / [SI]
4.1	Tramark2 – un sistema di marchi migliorato basato su nuove tecnologie	Soluzione selezionata	100 %	Iniziare a testare potenziali soluzioni	[1.1.2]
4.2	Fornire l'accesso a nuove funzionalità in eTraLocal	Accesso alle nuove funzionalità fornito	100 %	Individuare le caratteristiche richieste	[1.1.2]
4.3	Individuare e attuare nuove automazioni nella piattaforma eCdT	Applicazione completata.	100 %	Iniziare l'applicazione	[2.2.1]
4.4	Introdurre nuovi strumenti per i calcoli del bilancio e delle retribuzioni	Nuovi moduli applicati	100 %	Elaborare o acquistare soluzioni per gestire la formazione del bilancio	[2.3.1]

<sup>(5)</sup> Il titolo in questa colonna corrisponde a quanto riportato nell'attuale DOCUP 2022-2024. Tuttavia, tra parentesi si suggeriscono, in rosso, titoli più adatti per certi progetti.

Assegnazione delle risorse per progetti e innovazione - 2023

Rif.	Progetto/Innovazione	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1 EUR	Titolo 2 EUR	Titolo 3 EUR	Titolo 10 EUR	Bilancio totale EUR	Bilancio (%)
	Totali parziali	5,2 %	11,7	3,2	8,1	0,5	1 068 966	229 926	21 692	0	1 320 584	2,8 %
4.1	Tramark <sup>2</sup> - un sistema di marchi migliorato basato su nuove tecnologie	1,1 %	2,44	0,93	1,45	0,06	163 647	35 199	3 321	0	202 168	0,4 %
4.2	Fornire l'accesso a nuove funzionalità in eTraLocal	0,5 %	1,05	0,32	0,70	0,03	69 008	14 843	1 400	0	85 251	0,2 %
4.3	Individuare e attuare nuove automazioni nella piattaforma eCdT	0,2 %	0,45	0,13	0,30	0,02	38 447	8 270	780	0	47 497	0,1 %
4.4	Introdurre nuovi strumenti per i calcoli del bilancio e delle retribuzioni	0,3 %	0,73	0,21	0,47	0,05	77 552	16 681	1 574	0	95 806	0,2 %
	Altri progetti e innovazioni	3,1 %	7,02	1,57	5,15	0,30	720 312	154 933	14 617	0	889 862	1,9 %

### Iniziative strategiche per attuare la strategia del Centro

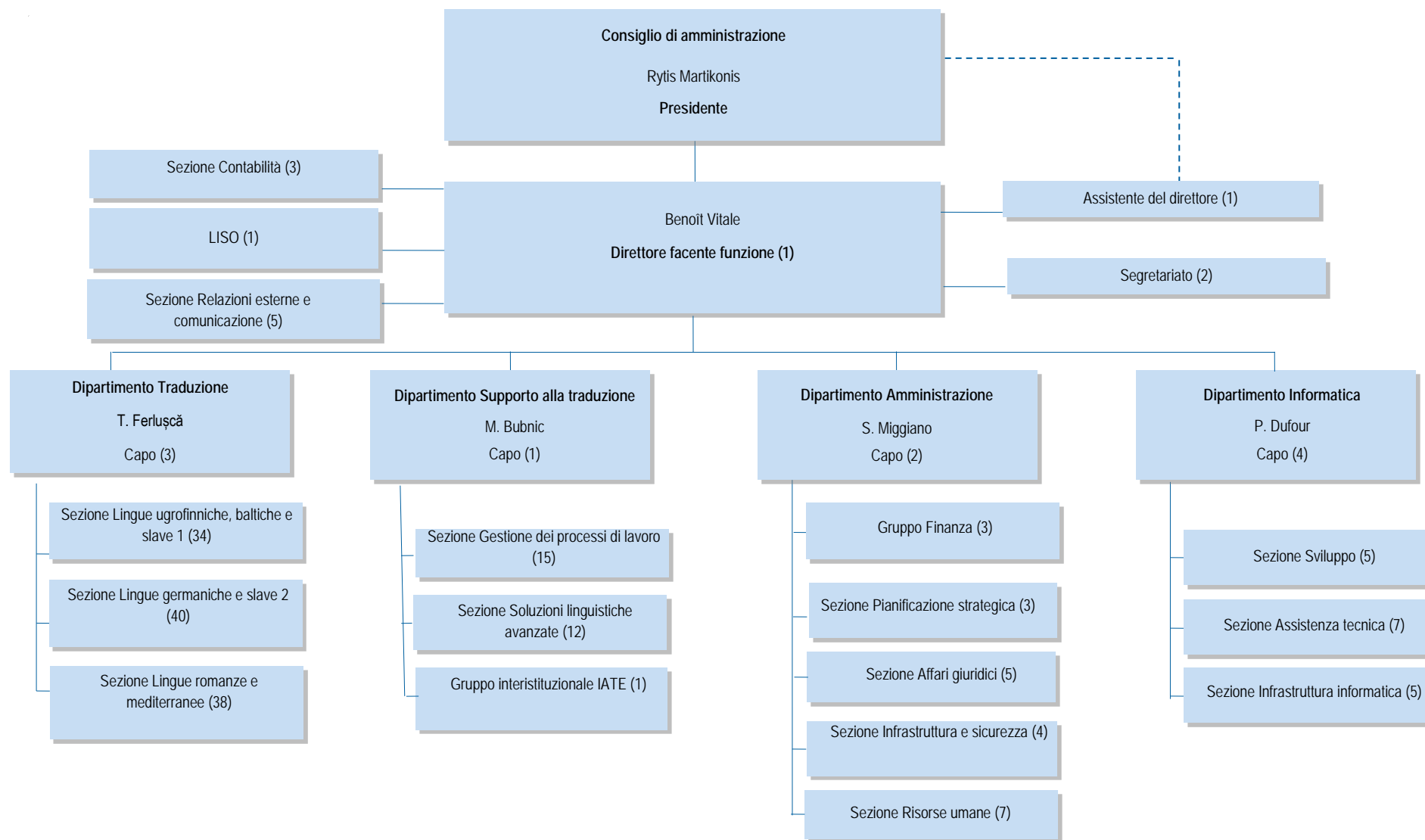
Le iniziative strategiche raggruppano attività e progetti discrezionali di durata limitata, che esulano dalle attività giornaliere dell'organizzazione e sono intesi ad aiutare l'organizzazione stessa a raggiungere i risultati previsti. Nel 2023 la strategia del Centro sarà realizzata tramite azioni specifiche 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	4. Progetti e innovazione
1.1.1	Assicurare la tempestività della consegna e migliorare la qualità dei servizi linguistici	1.14, 1.15, 1.16, 1.21, 1.22,			
1.1.2	Ottimizzare i processi e rendere più efficienti i flussi di lavoro	1.19	2.4, 2.5,		4.1, 4.2,
1.2.1	Assicurare che il Centro collabori con i suoi clienti dalla creazione alla fornitura di servizi multilingue	1.20		3.1,	
1.2.2	Migliorare il grado di soddisfazione dei clienti	1.18			
1.3.1	Modulare i servizi linguistici per assicurare la massima reattività alle esigenze dei clienti	1.17			
1.3.2	Continuare a elaborare soluzioni informatiche integrate	1.23			
2.1.1	Continuare a investire nello sviluppo professionale e favorire l'impegno del personale			3.3	
2.1.2	Creare un quadro di collaborazione più integrato con i fornitori esterni di servizi linguistici		2.3, 2.6		
2.2.1	Sfruttare il ricorso alle tecnologie dell'informazione		2.7		4.3
2.2.2	Sviluppare ulteriormente la clientela e la capacità operativa del Centro per adeguarsi alle esigenze dei clienti				
2.3.1	Assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata		2.1, 2.2		4.4
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	
3.1.1	Acquisire, sviluppare e condividere le migliori prassi linguistiche e il know-how a livello interistituzionale				
3.1.2	Acquisire, sviluppare e condividere le migliori soluzioni linguistiche a livello interistituzionale				
3.2.1	Sviluppare e realizzare il progetto IATE e fornire il necessario supporto informatico	1.24			



Allegati

Allegato I. Organigramma  
 Personale attivo al 31.12.2021



(\*) Membri dell'organico

## Allegato II. Assegnazione delle risorse a ciascuna attività 2023-2025

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

Attività	Risorse umane (*)					Risorse finanziarie (**)				Bilancio totale	Bilancio (%)
	Totale (%)	Totale	Funzioni	AT	AC	Titolo 1.	Titolo 2.	Titolo 3.	Titolo 10.		
Attività operative principali	62,3 %	139,5	31,2	87,6	20,7	20 499 443	4 789 352	10 210 927	0	35 499 722	74,5 %
Attività di supporto	24,2 %	54,3	7,7	40,0	6,7	5 957 312	2 902 777	219 748	0	9 079 836	19,0 %
Attività di gestione e supervisione	8,3 %	18,6	10,0	8,3	0,2	1 433 779	300 145	30 034	0	1 763 958	3,7 %
Progetti e innovazione	5,2 %	11,7	3,2	8,1	0,5	1 068 966	229 926	21 692		1 320 584	2,8 %
Accantonamenti											
<b>Totale generale</b>	<b>100,0 %</b>	<b>224,0</b>	<b>52,0</b>	<b>144,0</b>	<b>28,0</b>	<b>28 959 500</b>	<b>8 222 200</b>	<b>10 482 400</b>	<b>0,00</b>	<b>47 664 100</b>	<b>100,0 %</b>

(\*) Membri dell'organico.

(\*\*) Cifre arrotondate.

## Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie al conseguimento degli obiettivi nel 2024

Attività	Risorse umane (*)		Risorse finanziarie (**)							Bilancio totale	Bilancio (%)
	Totale (%)	Totale	Funzioni	AT	AC	Titolo 1.	Titolo 2.	Titolo 3.	Titolo 10.		
Attività operative principali	62,3 %	139,5	31,2	87,6	20,7	20 833 031	4 436 837	9 428 377	0	34 698 245	72,7 %
Attività di supporto	24,2 %	54,3	7,7	40,0	6,7	6 050 715	2 729 166	220 613	0	9 000 494	18,9 %
Attività di gestione e supervisione	8,3 %	18,6	10,0	8,3	0,2	1 442 366	277 784	29 833	0	1 749 984	3,7 %
Progetti e innovazione	5,2 %	11,7	3,2	8,1	0,5	1 085 988	215 412	21 777		1 323 178	2,8 %
Accantonamenti									960 600	960 600	2,0 %
<b>Totale generale</b>	<b>100,0 %</b>	<b>224,0</b>	<b>52,0</b>	<b>144,0</b>	<b>28,0</b>	<b>29 412 100</b>	<b>7 659 200</b>	<b>9 700 600</b>	<b>960 600</b>	<b>47 732 500</b>	<b>100,0 %</b>

(\*) Membri dell'organico.

(\*\*) Cifre arrotondate.

Sintesi delle risorse umane e finanziarie necessarie nel 2025 per il conseguimento degli obiettivi

Attività	Risorse umane (*)		Risorse finanziarie (**)							Bilancio totale	Bilancio (%)
	Totale (%)	Totale	Funzioni	AT	AC	Titolo 1.	Titolo 2.	Titolo 3.	Titolo 10.		
Attività operative principali	62,3 %	139,5	31,2	87,6	20,7	21 051 974	4 574 046	9 119 839	0	34 745 859	72,7 %
Attività di supporto	24,2 %	54,3	7,7	40,0	6,7	6 115 023	2 804 424	223 237	0	9 142 685	19,1 %
Attività di gestione e supervisione	8,3 %	18,6	10,0	8,3	0,2	1 457 457	285 434	30 188	0	1 773 078	3,7 %
Progetti e innovazione	5,2 %	11,7	3,2	8,1	0,5	1 097 346	221 096	22 036		1 340 478	2,8 %
Accantonamenti									823 700	823 700	1,7 %
<b>Totale generale</b>	<b>100,0 %</b>	<b>224,0</b>	<b>52,0</b>	<b>144,0</b>	<b>28,0</b>	<b>29 721 800</b>	<b>7 885 000</b>	<b>9 395 300</b>	<b>823 700</b>	<b>47 825 800</b>	<b>100,0 %</b>

Allegato III. Risorse finanziarie 2023-2025

Allegato III. Tabella 1 – Entrate

ENTRATE	2023	2024
	Entrate previste dall'agenzia	Previsioni di bilancio
Contributo dell'UE		
Finanziamento supplementare dell'UE: sovvenzioni ad hoc e accordi di delega		
Altre entrate	47 664 100	47 732 500
<b>TOTALE ENTRATE</b>	<b>47 664 100</b>	<b>47 732 500</b>

ENTRATE	Entrate						
	Bilancio eseguito 2021	Bilancio 2022	Progetto di bilancio 2023		VAR 2023/2022 (%)	Previsto per il 2024	Previsto per il 2025
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio			
<b>1 ENTRATE PROVENIENTI DALLA RISCOSSIONE DI DIRITTI E ONERI (tra cui la riserva per il bilanciamento derivante dall'eccedenza dell'esercizio precedente)</b>	45 069 367	48 101 600	46 701 500		- 2,91 %	46 752 400	46 832 800
<b>2 CONTRIBUTO DELL'UE</b>							
– di cui entrate con destinazione specifica derivanti dalle eccedenze degli esercizi precedenti							
<b>3 CONTRIBUTO DEI PAESI TERZI (tra cui SEE/EFTA e paesi candidati)</b>							
– di cui SEE/EFTA (Svizzera esclusa)							
– di cui paesi candidati							
<b>4 ALTRI CONTRIBUTI</b>	632 642	663 100	694 100		4,68 %	710 500	722 300
– 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)							
<b>5 OPERAZIONI AMMINISTRATIVE</b>	858 682	272 400	268 500		- 1,43 %	269 600	270 700
– di cui interessi generati da fondi versati dalla Commissione a titolo di contributo dell'UE (articolo 58 del RFQ)							

ENTRATE	Entrate						
	Bilancio eseguito 2021	Bilancio 2022	Progetto di bilancio 2023		VAR 2023/2022 (%)	Previsto per il 2024	Previsto per il 2025
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio			
6 ENTRATE PER SERVIZI FORNITI A TITOLO ONEROSO							
7 CORREZIONE DEGLI SQUILIBRI DI BILANCIO							
<b>TOTALE</b>	46 560 692	49 037 100	47 664 100		- 2,80 %	47 732 500	47 825 800

**Finanziamento supplementare dell'UE: accordi di sovvenzione, di contributo e sul livello dei servizi**

ENTRATE	2023	2024
	Entrate previste dall'agenzia	Previsioni di bilancio
Totale entrate		

ENTRATE	Finanziamento supplementare dell'UE: accordi di sovvenzione, di contributo e sul livello dei servizi						
	Esecuzione 2021	Stimato dall'Agenzia nel 2022	2023		VAR 2023/2022 (%)	Previsto per il 2024	Previsto per il 2025
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio			
Finanziamenti supplementari dell'UE derivanti da sovvenzioni (articolo 7 del RFQ)							
Finanziamenti supplementari dell'UE derivanti da accordi di contributo (articolo 7 del RFQ)							
Finanziamenti supplementari dell'UE derivanti da accordi sul livello dei servizi (articolo 43, paragrafo 2, del RFQ)							
<b>TOTALE</b>							

Allegato III. Tabella 2 – Spese

Spese	2023		2024	
	Stanziamanti d'impegno	Stanziamanti di pagamento	Stanziamanti d'impegno	Stanziamanti di pagamento
Titolo 1 – Spese per il personale	28 959 500	28 959 500	29 412 100	29 412 100
Titolo 2 – Infrastrutture e spese di funzionamento	8 222 200	8 222 200	7 659 200	7 659 200
Titolo 3 – Spese operative	10 482 400	10 482 400	9 700 600	9 700 600
Titolo 10 Riserve			960 600	960 600
<b>TOTALE SPESE</b>	<b>47 664 100</b>	<b>47 664 100</b>	<b>47 732 500</b>	<b>47 732 500</b>

SPESE	Stanziamanti d'impegno						
	Bilancio eseguito 2021	Bilancio 2022	Progetto di bilancio 2023		VAR 2023/2022 (%)	Previsto per il 2024	Previsto per il 2025
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio			
Titolo 1 – Spese per il personale	25 693 924	28 768 200	28 959 500		0,66 %	29 412 100	29 721 800
Stipendi e indennità	21 494 542	23 807 000	23 945 400		0,58 %	24 331 500	24 576 700
– di cui posti della tabella dell'organico	19 997 664	21 813 200	21 921 600		0,50 %	22 283 400	22 504 000
– di cui personale esterno	1 496 879	1 993 800	2 053 800		1,50 %	2 048 100	2 072 700
Spese associate all'assunzione di personale	149 950	224 400	225 400		0,45 %	232 200	238 700
Contributi al regime delle pensioni	3 336 261	3 548 400	3 593 200		1,26 %	3 629 100	3 665 400
Spese di missione	500	76 600	80 400		4,96 %	84 300	85 800
Infrastruttura socio-sanitaria	578 533	854 100	878 500		2,86 %	893 900	909 500
Formazione	91 362	168 600	175 200		3,91 %	178 600	182 100
Servizi esterni							
Ricevimenti, eventi e rappresentanza	226	2 500	2 500		0,00%	2 500	2 500
Assistenza sociale	42 550	86 600	58 900		- 31,99 %	60 000	61 100
Altre spese associate al personale							
Titolo 2 – Infrastrutture e spese di funzionamento	7 590 045	8 273 600	8 222 200		- 0,62 %	7 659 200	7 885 000
Locazione di immobili e spese accessorie	3 015 365	2 620 100	2 673 100		2,02 %	2 591 000	2 645 600
Tecnologie dell'informazione e della comunicazione e trattamento dei dati	4 123 719	4 936 700	4 809 800		- 2,57 %	4 349 800	4 516 900



SPESE	Stanziamenti d'impegno						
	Bilancio eseguito 2021	Bilancio 2022	Progetto di bilancio 2023		VAR 2023/2022 (%)	Previsto per il 2024	Previsto per il 2025
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio			
Beni mobili e spese accessorie	33 277	61 700	52 700		- 14,59 %	52 700	52 700
Spese amministrative correnti	198 150	243 000	249 900		2,84 %	253 400	256 900
Posta/telecomunicazioni	182 933	212 600	238 200		12,04 %	213 800	214 400
Spese di riunione		22 000	21 000		- 4,55 %	21 000	21 000
Costi di gestione connessi alle attività operative	25 132	57 500	57 500		0,00%	57 500	57 500
Informazione e pubblicazioni	11 468	20 000	20 000		0,00%	20 000	20 000
Studi		100 000	100 000		0,00%	100 000	100 000
Altre infrastrutture e spese di funzionamento							
<b>Titolo 3 – Spese operative</b>	<b>11 016 240</b>	<b>11 069 300</b>	<b>10 482 400</b>		<b>- 5,30 %</b>	<b>9 700 600</b>	<b>9 395 300</b>
Servizi di traduzione esterni	10 241 218	10 350 000	9 730 000		- 5,99 %	8 945 000	8 630 000
Spese relative alla cooperazione interistituzionale	718 353	719 300	752 400		4,60%	755 600	765 300
Spese relative al programma eCdT	56 669						
Titolo 10 – Riserve		926 000			-100,00 %	960 600	823 700
<b>TOTALE</b>	<b>44 300 208</b>	<b>49 037 100</b>	<b>47 664 100</b>		<b>- 2,80 %</b>	<b>47 732 500</b>	<b>47 825 800</b>

SPESE	Stanziamenti di pagamento						
	Bilancio eseguito 2021	Bilancio 2022	Progetto di bilancio per l'esercizio 2023		VAR 2023/2022 (%)	Previsto per il 2024	Previsto per il 2025
			Richiesta dell'agenzia	Previsioni di bilancio			
<b>Titolo 1 – Spese per il personale</b>	<b>25 693 924</b>	<b>28 768 200</b>	<b>28 959 500</b>		<b>0,66 %</b>	<b>29 412 100</b>	<b>29 721 800</b>
Stipendi e indennità	21 494 542	23 807 000	23 945 400		0,58 %	24 331 500	24 576 700
– di cui posti della tabella dell'organico	19 997 664	21 813 200	21 921 600		0,50 %	22 283 400	22 504 000
– di cui personale esterno	1 496 879	1 993 800	2 053 800		1,50 %	2 048 100	2 072 700
Spese associate all'assunzione di personale	149 950	224 400	225 400		0,45 %	232 200	238 700
Contributi al regime delle pensioni	3 336 261	3 548 400	3 593 200		1,26 %	3 629 100	3 665 400
Spese di missione	500	76 600	80 400		4,96 %	84 300	85 800
Infrastruttura socio-sanitaria	578 533	854 100	878 500		2,86 %	893 900	909 500
Formazione	91 362	168 600	175 200		3,91 %	178 600	182 100
Servizi esterni							
Ricevimenti, eventi e rappresentanza	226	2 500	2 500		0,00%	2 500	2 500
Assistenza sociale	42 550	86 600	58 900		- 31,99 %	60 000	61 100
Altre spese associate al personale							
<b>Titolo 2 – Infrastrutture e spese di funzionamento</b>	<b>7 590 045</b>	<b>8 273 600</b>	<b>8 222 200</b>		<b>- 0,62 %</b>	<b>7 659 200</b>	<b>7 885 000</b>
Locazione di immobili e spese accessorie	3 015 365	2 620 100	2 673 100		2,02 %	2 591 000	2 645 600
Tecnologie dell'informazione e della comunicazione e trattamento dei dati	4 123 719	4 936 700	4 809 800		- 2,57 %	4 349 800	4 516 900
Beni mobili e spese accessorie	33 277	61 700	52 700		- 14,59 %	52 700	52 700
Spese amministrative correnti	198 150	243 000	249 900		2,84 %	253 400	256 900
Posta/telecomunicazioni	182 933	212 600	238 200		12,04 %	213 800	214 400
Spese di riunione		22 000	21 000		- 4,55 %	21 000	21 000
Costi di gestione connessi alle attività operative	25 132	57 500	57 500		0,00%	57 500	57 500
Informazione e pubblicazioni	11 468	20 000	20 000		0,00%	20 000	20 000
Studi		100 000	100 000		0,00%	100 000	100 000
Altre infrastrutture e spese di funzionamento							
<b>Titolo 3 – Spese operative</b>	<b>11 016 240</b>	<b>11 069 300</b>	<b>10 482 400</b>		<b>- 5,30 %</b>	<b>9 700 600</b>	<b>9 395 300</b>
Servizi di traduzione esterni	10 241 218	10 350 000	9 730 000		- 5,99 %	8 945 000	8 630 000
Spese relative alla cooperazione interistituzionale	718 353	719 300	752 400		4,60%	755 600	765 300
Spese relative al programma eCdT	56 669						
<b>Titolo 10 – Riserve</b>		<b>926 000</b>			<b>-100,00 %</b>	<b>960 600</b>	<b>823 700</b>
<b>TOTALE</b>	<b>44 300 208</b>	<b>49 037 100</b>	<b>47 664 100</b>		<b>- 2,80 %</b>	<b>47 732 500</b>	<b>47 825 800</b>

### Allegato III. Tabella 3 – Risultato dell'esecuzione del bilancio e annullamento di stanziamenti 2019-2021

Calcolo del risultato dell'esecuzione del bilancio

Risultato dell'esecuzione del bilancio	2019	2020	2021
Adeguamento per il saldo negativo dall'esercizio precedente (-)	- 645 104	- 2 081 284	4 052 543
Entrate effettivamente ricevute (+)	37 288 115	43 949 315	46 560 691
Pagamenti effettuati (-)	- 38 939 951	- 39 018 451	-40 574 137
Riporto degli stanziamenti (-)	- 3 623 399	- 3 098 868	-3 726 071
Annullamenti degli stanziamenti riportati (+)	226 997	407 982	315 583
Adeguamento per il riporto di stanziamenti di entrate con destinazione specifica dall'esercizio precedente (+)			
Differenze di cambio (+/-)	- 197	- 236	16
Riserve (creazione e uso di fondi di riserva per la stabilità dei prezzi e investimenti eccezionali)	3 612 254	3 894 084	-5 510 474
<b>TOTALE</b>	<b>- 2 081 284</b>	<b>4 052 542</b>	<b>1 118 151</b>

## **Risultato dell'esecuzione del bilancio**

Le entrate riscosse dal Centro sono aumentate del 5,9% nel 2021 rispetto al 2020 e del 24,9% rispetto al 2019. Cinque 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 2,3 milioni di EUR nel 2021 per servizi da fornire nel corso del 2022. Questo strumento è stato realizzato per aiutare i clienti del Centro a ridurre il riporto dei propri stanziamenti di bilancio. Nel 2020 il Centro ha ricevuto pagamenti anticipati per 1,4 milioni di EUR in relazione a servizi da fornire nel 2021; l'impatto netto dei pagamenti anticipati per il periodo 2020-2021 ha portato a un aumento delle entrate nel 2021 pari a 1,1 milioni di EUR.

Le entrate senza considerare l'impatto dei pagamenti anticipati segnerebbero un aumento di 1,7 milioni di EUR rispetto al 2020 (2,6 milioni di EUR tenuto conto dell'impatto dei pagamenti anticipati). Va notato che, a decorrere dal 1° giugno 2021 il Centro ha modificato la propria struttura tariffaria. I pagamenti e gli stanziamenti riportati sono diminuiti di 2,2 milioni di EUR (- 1,1 %) nel 2021. 315 286 EUR degli stanziamenti riportati al 2021 sono stati annullati.

Il risultato dell'esecuzione del bilancio del 2020 (pari a 4,1 milioni di EUR e comprensivo dell'importo di 3,9 milioni dalla riserva) è stato riportato al 2021 e aggiunto al risultato dell'esecuzione del bilancio calcolato per il 2021, pari a 2,6 milioni di EUR. Nel 2021 il Centro ha usato 56 669 EUR provenienti dalla «Riserva per investimenti eccezionali» e ha incrementato di 5,5 milioni la «Riserva per la stabilità delle tariffe» (al fine di garantire la propria stabilità di bilancio nel futuro), con un risultato quasi in pareggio per il 2021 pari a 1,1 milioni di EUR. Questo importo di 1,1 milioni di EUR rappresenta l'importo definitivo per il 2021 e sarà riportato al 2022 e pertanto integrato nel bilancio rettificativo n. 1/2022.

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. Tuttavia, nel 2021, il lieve superamento di tale soglia è stato dovuto a eventi eccezionali, quali un incremento significativo delle entrate dovuto ai nuovi servizi forniti all'EPPO (la «Procura europea»), l'incremento del volume delle traduzioni relative ai documenti e la diminuzione delle spese dovuta alla COVID-19. Pertanto, il saldo dell'esecuzione del bilancio 2021, pari a 1,1 milioni di EUR, non sarà rimborsato ai clienti.

## **Annullamento di stanziamenti d'impegno**

Alla fine del 2021, il 93,3% del bilancio per i titoli 1-3 era stato utilizzato per impegni; di conseguenza è stato annullato il 6,7% degli stanziamenti (rispetto al 5,9% nel 2020).

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

Il Centro dispone di stanziamenti non differenziati e, pertanto, l'annullamento di stanziamenti di pagamento per l'esercizio è identico all'annullamento di stanziamenti d'impegno per l'esercizio. L'10,2% degli stanziamenti di pagamento riportati dal 2020 al 2021 è stato annullato, rispetto al 11,3% del 2020. Ciò corrisponde a 315 286 EUR. Il 18,8% degli annullamenti ha riguardato spese per il personale relative al titolo 1, quali missioni, personale interinale e formazione. Nel titolo 2, il 61 % degli annullamenti riguardava spese informatiche e immobiliari. Nel titolo 3, il 20,2 % degli annullamenti riguardava i servizi esterni.

Allegato IV. Risorse umane: dati quantitativi

Tabella 1 – Personale e mutamenti; panoramica di tutte le categorie del personale

A. Personale statutario e END

Personale	Anno 2021			2022	2023	2024	2025
	Bilancio autorizzato	Personale effettivo al 31/12/2021	Tasso di occupazione % <sup>(6)</sup>	Personale autorizzato	Personale previsto	Personale previsto	Personale previsto
POSTI DELLA TABELLA DELL'ORGANICO							
Amministratori (AD)	138	132	95,6	138	141	141	141
Assistenti (AST)	53	50	94,3	53	53	53	53
Assistenti/segretari (AST/SC)	2	2	100	2	2	2	2
POSTI TOTALI DELLA TABELLA DELL'ORGANICO	193	184	95,3	193	196	196	196

PERSONALE ESTERNO	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato	ETP eseguiti al 31/12/2021 <sup>(7)</sup>	Tasso di esecuzione %	Personale effettivo al 31/12/2021	2022 ETP corrispondenti al bilancio autorizzato	2023 ETP previsti	2024 ETP previsti	2025 ETP previsti
Agenti contrattuali (AC)	28	23,9	85,3	24	28	28	28	28
Esperti nazionali distaccati (END)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE PERSONALE ESTERNO	28	23,9	85,3	24	28	28	28	28
ORGANICO COMPLESSIVO	221	23,9	85,3	208	221	224	224	224

<sup>(6)</sup> Il tasso di occupazione è calcolato come segue: 100 - percentuale di posti vacanti (= numero di posti vacanti diviso per il numero totale di posti autorizzati \* 100).

<sup>(7)</sup> Indicare il numero totale di AC in servizio al 31/12/N-1 a prescindere dalla fonte di finanziamento. La nota indica in dettaglio il numero di AC finanziati dal contributo dell'UE e il numero di AC finanziati da altre fonti.

## B. Personale esterno supplementare che dovrebbe essere finanziato mediante accordi di sovvenzione, di contributo o sul livello dei servizi

Risorse umane	2022	2023	2024	2025
	ETP previsti	ETP previsti	ETP previsti	ETP previsti
Agenti contrattuali (AC)	0	0	0	0
Esperti nazionali distaccati (END)	0	0	0	0
TOTALE	0	0	0	0

## C. Altre risorse umane

- Fornitori di servizi strutturali <sup>(8)</sup>

	Effettivamente in servizio al 31/12/2021 <sup>(9)</sup>
Sicurezza	1
IT	7,5
Altro (specificare)	3,5 (IATE)
Altro (specificare)	

- Lavoratori interinali

	Totale ETP nell'anno 2021
Numero	1,7

<sup>(8)</sup> I fornitori di servizi sottoscrivono un contratto con un'azienda privata e svolgono mansioni specialistiche esternalizzate di carattere orizzontale/di sostegno. 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.

<sup>(9)</sup> ETP

Tabella 2 – Piano pluriennale di politica del personale 2023, 2024, 2025

Gruppo di funzioni e grado	2021				2022		2023		2024		2025	
	Bilancio autorizzato		Personale effettivo al 31.12		Bilancio autorizzato		Previsti		Previsti		Previsti	
	Posti permanenti	Posti temporanei	Posti permanenti	Posti temporanei	Posti permanenti	Posti temporanei	Posti permanenti	Posti temporanei	Posti permanenti	Posti temporanei	Posti permanenti	Posti temporanei
AD 16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AD 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AD 14	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
AD 13	1	0	1	0	2	0	3	0	3	0	3	0
AD 12	16	12	9	3	13	6	13	7	13	7	13	7
AD 11	10	5	5	5	7	6	7	6	7	6	7	6
AD 10	7	5	2	7	8	6	8	7	8	7	8	7
AD 9	6	15	5	8	7	18	7	21	7	21	7	21
AD 8	0	23	9	17	6	23	6	24	6	24	6	24
AD 7	5	28	5	20	2	20	2	18	2	18	2	18
AD 6	0	3	4	15	0	12	0	8	0	8	0	8
AD 5	0	0	0	16	0	0	0	2	0	2	0	2
<b>TOTALE AD</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>41</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>47</b>	<b>94</b>	<b>47</b>	<b>94</b>	<b>47</b>	<b>94</b>
AST 11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AST 10	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
AST 9	2	2	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2
AST 8	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1
AST 7	1	5	1	2	1	5	1	7	1	7	1	7
AST 6	0	8	0	9	0	9	0	10	0	10	0	10
AST 5	0	19	0	12	0	17	0	17	0	17	0	17
AST 4	0	11	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10
AST 3	0	2	0	8	0	4	0	1	0	1	0	1
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
<b>TOTALE AST</b>	<b>5</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>48</b>
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	2	0	2	0	2
AST/SC 2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
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	51	142	47	137	51	142	52	144	52	144	52	144
TOTALE GENERALE	193		184		193		196		196		196	

- **Personale esterno**

*Agenti contrattuali*

Agenti contrattuali	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2021	ETP eseguiti al 31/12/2021	Personale effettivo al 31/12/2021	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2022	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2023	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2024	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2025
Gruppo di funzioni IV	14	5	9	14	14	14	14
Gruppo di funzioni III	14	15.3	15	14	14	14	14
Gruppo di funzioni II	0	0.7	0	0	0	0	0
Gruppo di funzioni	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	28	21	24	28	28	28	28

*Esperti nazionali distaccati*

Esperti nazionali distaccati	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2021	ETP eseguiti al 31/12/2021	Personale effettivo al 31/12/2021	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2022	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2023	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2024	ETP corrispondenti al bilancio autorizzato 2025
TOTALE	0	0	0	0	0	0	0



**Tabella 3 – Previsioni di assunzione 2023 a seguito di pensionamento/mobilità o di nuovi posti richiesti (informazioni sul livello iniziale per ciascun tipo di posto: tabella indicativa)**

Qualifica presso l'Agenzia	Tipo di contratto (Funzionario, AT o AC)		AT/Funzionario		AC
			Gruppo di funzioni/grado di assunzione interno (scaglioni) ed esterno (grado unico) previsto per la pubblicazione*		Assunzione gruppo funzioni (I, II, III o IV)
	A causa del pensionamento/della mobilità previsti	Nuovo posto richiesto per funzioni aggiuntive <sup>(10)</sup>	Interni (scaglioni)	Esterni (scaglioni)	
Amministratore linguista (irlandese)		Funzionario	AD 5 AD 7	AD 7	
Amministratore linguista (irlandese)		AT	AD 5 AD 7	AD 5	
Amministratore linguista (irlandese)		AT	AD 5 AD 7	AD 5	
Amministratore linguista (maltese)		Funzionario	AD 5 AD 7	AD 7	
Amministratore linguista (lettone) <sup>(11)</sup>		AT	AD 5 AD 7	AD 5	

Nei prossimi anni (2023-2025), le risorse di personale del Centro saranno abbastanza stabili, in seguito all'aggiunta di tre membri aggiuntivi del personale che dovrebbero riequilibrare l'assegnazione delle risorse dopo la creazione del gruppo di lingua irlandese, che contava sul supporto di risorse esistenti. Dal 2021 si è reso 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 beni e servizi). Ciò è stato fatto in linea con il regolamento (UE, Euratom) 2015/2264 del Consiglio, volto a conseguire un regime linguistico in irlandese a pieno titolo a decorrere dal 1° gennaio 2022. Tutte le istituzioni dell'UE, compreso il Centro, devono fornire servizi in lingua irlandese allo stesso livello delle altre lingue ufficiali dell'UE, a seguito della graduale eliminazione della deroga relativa alla lingua irlandese entro il 2022. Nel periodo di bilancio in questione, il Centro ha quindi chiesto tre nuovi posti per coprire l'assegnazione di traduttori di lingua irlandese (un funzionario AD 7 e due agenti temporanei AD 5).

In base al criterio dell'età, nel 2023 sono previsti due pensionamenti; pertanto, il Centro dovrà sostituire i traduttori uscenti con nuove assunzioni.

### **Mobilità interagenzie da e verso l'agenzia nel 2022**

Per il 2022 non è prevista nessuna mobilità interagenzie <sup>(12)</sup>.

<sup>(10)</sup> Nell'esercizio di bilancio 2023 sono richiesti posti supplementari per compensare le risorse destinate a sviluppare la capacità di traduzione verso l'irlandese, in vista della fine della deroga per la lingua irlandese a partire dal 1° gennaio 2022.

<sup>(11)</sup> Assunzione dovuta a un pensionamento previsto nel 2023.

<sup>(12)</sup> Ulteriori mobilità tra agenzie per il 2022 possono essere organizzate nel corso dell'anno in caso di posti vacanti.

## Allegato V. Risorse umane: dati qualitativi

### A. Politica delle assunzioni

Norme di attuazione in vigore:

		Si	No	Se no, quali altre norme di attuazione sono in vigore?
Assunzione di AC	Modello di decisione C(2019)3016	x		
Assunzione di AT	Modello di decisione C(2015)1509	x		
Dirigenti intermedi	Modello di decisione C(2018)2542	x		
Tipo di posto	Modello di decisione C(2018)8800	x		

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 risulta consistere nella capacità di assicurare la permanenza di determinati 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.

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, tale 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 pubblica un avviso di posto vacante sulla base delle disposizioni di cui all'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 casi eccezionali, 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 di durata limitata. 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 ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del RAA siano di lunga durata. All'atto dell'assunzione, al personale temporaneo di cui all'articolo 2, lettera f), 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 per un periodo limitato. 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, in 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 agenti contrattuali con impiego sia a lungo termine sia 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.

### **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 agli articoli 2 o 3, lettera a), del RAA.

Nel 2021 quattro funzionari sono stati trasferiti internamente ad altri posti e tre sono stati nominati in seguito a un concorso interno. Il Centro ha pubblicato 15 posti internamente (nove pubblicazioni interne e sei 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 2021 il Centro ha pubblicato posti temporanei vacanti internamente.

- *Mobilità tra le agenzie*

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

Nel 2021 un membro del personale è stato assunto ricorrendo al mercato del lavoro interagenzia.

- *Mobilità tra le agenzie e le istituzioni*

La mobilità tra il Centro e le istituzioni dell'UE nel 2021 ha portato al trasferimento di due funzionari dal Centro al Parlamento europeo.

## B. Valutazione delle prestazioni e reinquadramento/promozioni

Norme di attuazione in vigore:

		Sì	No	Se no, quali altre norme di attuazione sono in vigore?
Valutazione di funzionari, AT e AC	Modello di decisione C(2015)1513 Modello di decisione C(2015)1456	x		
Promozione di funzionari	Modello di decisione C(2015)9563	x		
Reinquadramento di AT	Modello di decisione C(2015)9560	x		
Reinquadramento di AC	Modello di decisione C(2015)9561	x		

### Procedura di valutazione

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 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 altresì una dichiarazione che attesta il rendimento del titolare del posto di lavoro. Inoltre, il suo avanzamento di scatto dipende dal fatto che il rendimento non sia stato valutato insoddisfacente nell'ultima relazione annuale finale. Per i funzionari di grado AST 5 o superiore, la relazione, su richiesta del titolare del posto, deve esprimere 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 svolga un'autovalutazione, l'organizzazione di un dialogo annuale tra il titolare e il valutatore, la conferma di rendimento insoddisfacente da parte del valutatore, la possibilità per il titolare di presentare ricorso al valutatore d'appello e 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 presentati ricorsi nel 2021 per l'esercizio di valutazione annuale del 2020.

## **Procedure di promozione/reinquadramento**

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

Il numero di promozioni/reinquadramenti viene deciso sulla base dell'articolo 6 e dell'allegato I, sezione B, dello statuto, nonché di valutazioni di bilancio. Le promozioni e i reinquadramenti prevedono 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 su promozioni e reinquadramenti indicano chiaramente le condizioni da soddisfare affinché si possa procedere a una promozione/reinquadramento (anzianità di servizio di almeno due 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 2021 sono stati presentati due ricorsi al comitato congiunto di promozione e reinquadramento.

Le tabelle che seguono indicano il numero medio di anni nel grado dei membri del personale promossi e reinquadrati in un periodo di riferimento di cinque anni.

**Tabella 1 – Reinquadramento di AT/promozione di funzionari**

Gradi	Anzianità media nel grado del personale reinquadrato					Media effettiva su 5 anni	Media su 5 anni [in base alla decisione C(2015)9563]
	2018	2019	2020	2021	2022 <sup>(13)</sup>		
AD 5	5,2	5,0	4,0	3,40	2,8	4,08	2,8
AD 6	4,0	5,8	4,9	6,27	2,8	4,75	2,8
AD 7	6,8	6,2	7,2	6,04	2,8	5,81	2,8
AD 8	4,0	5,8	6,6	4,73	3	4,83	3
AD 9	4,5	7,0	0,0	4,50	4	5,00	4
AD 10	12,1	9,8	10,7	6,22	4	8,56	4
AD 11	9,8	7,8	5,9	6,83	4	6,87	4
AD 12	0,0	0,0	5,0	0,0	6,7	5,85	6,7
AD 13	0,0	0,0	5,0	0,0	6,7	5,85	6,7
AST 1	0,0	0,0	0,0	0,0	3	3	3
AST 2	4,8	0,0	0,0	0,0	3	3,90	3
AST 3	3,0	5,4	4,3	3,37	3	3,81	3
AST 4	4,3	5,3	5,8	5,00	3	4,68	3
AST 5	6,3	5,8	4,4	4,66	4	5,03	4
AST 6	0,0	8,8	0,0	4,50	4	5,76	4
AST 7	0,0	6,3	5,0	0,0	4	5,10	4
AST 8	0,0	9,3	0,0	6,00	4	6,43	4
AST 9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	N/A
AST 10 (Assistente senior)	0,0	0,0	0,0	0,0	5	5	5
AST/SC 1	0,0	0,0	0,0	0,0	4	4	4
AST/SC 2	0,0	2,8	0,0	0,0	5	3,90	5
AST/SC 3	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	5,9	5,9
AST/SC 4	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	6,7	6,7
AST/SC 5	0,0	0,0	0,0	0,0	8,3	8,3	8,3

<sup>(13)</sup> La media fornita per il 2022 è una previsione in linea con la decisione C(2015)9563.



Tabella 2 – Reinquadramento di agenti contrattuali

Gruppo di funzioni	Grado	Personale in servizio all'1.1.2020	Membri del personale reinquadrati nel 2021	Numero medio di anni per grado dei membri del personale reinquadrati	Numero medio di anni nel grado dei membri del personale reinquadrati ai sensi della decisione C(2015)9561
AC IV	17	0	0		6-10
	16	1	0		5-7
	15	1	0		4-6
	14	6	0		3-5
	13	2	0		3-5
AC III	11	1	0		6-10
	10	3	0		5-7
	9	3	0		4-6
	8	0	0		3-5
AC II	6	2	0		6-10
	5	0	0		5-7
	4	1	0		3-5
AC I	2	0	0		6-10
	1	0	0		3-5

### C. Rappresentanza di genere

**Tabella 1 – Dati al 31/12/2021 / personale statutario (solo funzionari, AT e AC)**

		Funzionari		Temporanei		Agenti contrattuali		Totale generale	
		Personale	%	Personale	%	Personale	%	Personale	%
<b>Donne</b>	Livello amministratore <sup>(14)</sup>	24	11,5	61	29,3	8	3,8	93	44,7
	Livello assistente (AST e AST/SC) <sup>15</sup>	2	1,0	27	13,0	8	3,8	37	17,8
	<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>13,5</b>	<b>88</b>	<b>42,3</b>	<b>16</b>	<b>7,7</b>	<b>132</b>	<b>63,5</b>
<b>Uomini</b>	Livello amministratore	16	7,7	30	14,4	1	0,5	47	22,6
	Livello assistente (AST e AST/SC)	4	1,9	20	9,6	7	3,4	31	14,9
	<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>8,7</b>	<b>50</b>	<b>24,0</b>	<b>8</b>	<b>3,8</b>	<b>76</b>	<b>36,5</b>
<b>Totale generale</b>		<b>46</b>	<b>22,1</b>	<b>138</b>	<b>66,3</b>	<b>24</b>	<b>11,5</b>	<b>208</b>	<b>100,0</b>

**Tabella 2 – Dati relativi agli sviluppi in materia di genere su 5 anni dei quadri intermedi e dirigenti <sup>(16)</sup>**

	2017		2021	
	Numero	%	Numero	%
<b>Dirigenti di sesso femminile</b>	2	40	2	40
<b>Dirigenti di sesso maschile</b>	3	60	3	60

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.

<sup>(14)</sup> Compresi AC GF IV-

<sup>(15)</sup> Compresi AC GF II, GF III-

<sup>(16)</sup> Personale definito come quadro intermedio dalle disposizioni generali di attuazione applicabili ai quadri intermedi.

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 norme di esecuzione in materia di telelavoro e ha aggiunto alla già collaudata prassi del telelavoro strutturale il telelavoro occasionale per tutto il personale. La pandemia del 2020 ha costretto il Centro a fare ampio ricorso alle possibilità del telelavoro per causa di forza maggiore prevista dalle norme di esecuzione, che è continuato anche nel 2021. Il Centro attende l'adozione della nuova decisione della Commissione sull'applicazione dell'orario di lavoro e del lavoro ibrido per aggiornare in futuro le proprie politiche sul telelavoro.

Il Centro attua inoltre una politica contro le molestie per tutelare la dignità personale 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 tutti i sessi sul posto di lavoro. Nel 2017 è stata organizzata una procedura per selezionare consulenti confidenziali. Il Centro ha attualmente due consulenti confidenziali e partecipa alla task force di recente costituzione sul ricorso ai consulenti confidenziali gestita dalla rete delle agenzie dell'UE.

Nel 2021 il Centro ha aderito al gruppo di lavoro EUAN sulla diversità e l'inclusione e ha avviato la prima indagine sulla diversità e l'inclusione presso il Centro.

#### D. Equilibrio geografico

\*I dati relativi agli agenti contrattuali sono presentati in unità al 31/12/2021.

**Tabella 1 – Dati al 31/12/2021 [soltanto personale statutario (funzionari, AT e AC)]**

Cittadinanza	AD + AC GF IV		AST/S - AST + AC FGI/CA FGII/AC GF III		TOTALE	
	Numero	% del personale totale delle categorie AD e GF IV	Numero	% del personale totale delle categorie AST SC/AST e GF I, II e III	Numero	% del personale totale
Belgio	5	3,6	14	20,6	19	9,1
Bulgaria	4	2,9	0	0,0	4	1,9
Cechia	4	2,9	0	0,0	4	1,9
Danimarca	4	2,9	0	0,0	4	1,9
Germania	8	5,7	0	0,0	8	3,8
Estonia	4	2,9	0	0,0	4	1,9
Irlanda	3	2,1	1	1,5	4	1,9
Grecia	7	5,0	2	2,9	9	4,3
Spagna	9	6,4	8	11,8	17	8,2
Francia	15	10,7	24	35,3	39	18,8
Croazia	4	2,9	1	1,5	5	2,4
Italia	11	7,9	8	11,8	19	9,1
Cipro	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Lettonia	4	2,9	0	0,0	4	1,9
Lituania	5	3,6	0	0,0	5	2,4
Lussemburgo	0	0,0	1	1,5	1	0,5
Ungheria	4	2,9	2	2,9	6	2,9

Malta	3	2,1	0	0,0	3	1,4
Paesi Bassi	3	2,1	0	0,0	3	1,4
Austria	1	0,7	0	0,0	1	0,5
Polonia	5	3,6	0	0,0	5	2,4
Portogallo	6	4,3	1	1,5	7	3,4
Romania	9	6,4	4	5,9	13	6,3
Slovenia	5	3,6	0	0,0	5	2,4
Slovacchia	5	3,6	2	2,9	7	3,4
Finlandia	4	2,9	0	0,0	4	1,9
Svezia	4	2,9	0	0,0	4	1,9
Regno Unito	4	2,9	0	0,0	4	1,9
TOTALE	140	100	68	100	208	100

**Tabella 2 – Crescita su 5 anni della cittadinanza più rappresentata nell’Agenzia**

Cittadinanza più rappresentata	2017		2021	
	Numero	%	Numero	%
Francese	42	20	39	18,8

## E. Scolarità

Accordo in vigore con la(e) Scuola(e) europea(e) del Lussemburgo (LUX I e LUX II) (Accordo di contributo tra il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea e la Commissione europea sul finanziamento delle scuole europee)				
Accordi di contributo firmati con la CE sulle scuole europee di tipo I	Si	x	No	
Accordi di contributo firmati con la CE sulle scuole europee di tipo II	Si		No	x
Numero di contratti di servizi in essere con le scuole internazionali:	Non applicabile.			
Descrizione di qualsiasi altra soluzione o azione in atto:				

Il personale del Centro si avvale di tutte le strutture messe a disposizione del personale delle altre istituzioni ubicate in Lussemburgo, ossia gli asili del Parlamento europeo, gli asili privati, i servizi di custodia doposcuola e il centro studi gestito dall'Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Lussemburgo (OIL) della Commissione europea, le scuole europee, le scuole internazionali, il liceo francese, le scuole materne ed elementari dello Stato lussemburghese, le scuole secondarie lussemburghesi nonché i centri di formazione e l'università del Lussemburgo.

L'accesso alle scuole europee è vantaggioso per l'istruzione dei bambini, essendo tali strutture disciplinate congiuntamente dai governi degli Stati membri dell'Unione europea. In tutti questi paesi le scuole europee sono considerate, dal punto di vista giuridico, alla stregua di istituzioni pubbliche ed è garantita l'equipollenza tra le varie classi del sistema d'istruzione di ogni Stato membro dell'UE e le classi del sistema della scuola europea. Il Centro ha stipulato un accordo sui livelli di servizi (SLA) con la DG HR e ha versato un contributo economico per l'istruzione scolastica dei bambini nelle scuole europee I e II in Lussemburgo su base proporzionale a partire dal 2020. Dal 2022 l'intero contributo per i figli del personale sarà corrisposto dal Centro.

## Allegato VI. Gestione ambientale

### Contesto

Il Centro non è ancora in possesso di un certificato ISO 14001 o EMAS, ma l'organizzazione sta approfondendo attivamente la possibilità di avviare l'applicazione di EMAS nel 2022. Ciononostante, si impegna a migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali e si basa sui principi generali di EMAS nelle sue pratiche quotidiane.

### Azioni e fatti relativi alle prestazioni ambientali dell'agenzia

*Consumo energetico:* il consumo energetico del Centro è ridotto grazie all'uso di unità di illuminazione a risparmio energetico e sensori di movimento nei corridoi, nelle toilette e nelle aree di uso comune. Il Centro ha sottoscritto un contratto quadro e ora acquista energia elettrica da una fonte ecologica.

*Separazione e riciclaggio dei diversi tipi di rifiuti:* la raccolta differenziata e il riciclaggio dei rifiuti sono possibili su entrambi i piani del Centro in diversi punti di riciclaggio. La caffetteria è attualmente in fase di ricostruzione, ma il riciclaggio e la raccolta differenziata saranno possibili anche qui. L'impresa di pulizie incaricata raccoglie i rifiuti per tipologia dai punti di riciclaggio e li invia al riciclaggio. Il Centro ricicla carta, plastica, vetro, rifiuti organici e batterie.

*Certificazione della gestione dei rifiuti:* SuperDrecksKëscht è un'iniziativa del Lussemburgo nel settore della gestione dei rifiuti. Quest'anno il Centro ha ricevuto il quarto certificato, valido fino al marzo 2022. Il prossimo audit è previsto per il primo trimestre del 2022.

*Consumo di carta:* grazie a un flusso di lavoro privo di supporti cartacei e all'impegno dei nostri colleghi a utilizzare meno carta possibile, la quantità di carta utilizzata al Centro è scesa a 40 scatole (2 500 fogli per scatola) nel 2020 e il consumo di carta è rimasto a questo livello nel 2021. Un'ulteriore diminuzione è improbabile in questo campo e il Centro si sforza di mantenere il suo consumo di carta a questo basso livello nel 2022.

*Bicchieri di plastica monouso:* il Centro ha gradualmente eliminato i bicchieri di plastica monouso presso gli erogatori d'acqua, fornendo al loro posto bicchieri di carta, e incoraggia il personale, attraverso canali di comunicazione interna, a utilizzare bicchieri riutilizzabili.

*Perdite di refrigeranti:* i dispositivi di condizionamento dell'aria e i frigoriferi utilizzati dal Centro sono debitamente ispezionati e la loro manutenzione preventiva ha luogo come pianificato. Impiegando la tecnica della manutenzione preventiva, ci adoperiamo per mantenere questa tendenza ed evitare perdite in futuro.

*Mobilità professionale e pendolarismo:* il numero di dipendenti che utilizzano i trasporti pubblici è diminuito rispetto al periodo pre-COVID. Ciò è dovuto alle misure preventive introdotte per ridurre al minimo la possibilità di contrarre la COVID-19 e alla possibilità del telelavoro. Anche il numero di missioni è diminuito, controbilanciando l'aumento del ricorso ai veicoli privati per recarsi al lavoro. In futuro il Centro prevede di continuare a utilizzare le videoconferenze per ridurre la propria impronta di carbonio.

*Autovettura aziendale:* presso il Centro, la precedente autovettura aziendale a benzina è stata sostituita da un'autovettura semielettrica. Questo veicolo è usato principalmente per brevi tratti, quindi in pratica è alimentato esclusivamente dall'elettricità.

*Promozione dell'uso delle auto elettriche:* il Centro sta attualmente studiando la possibilità di offrire stazioni di ricarica al proprio personale. Tale azione deve essere realizzata in collaborazione con il proprietario dell'edificio. Si tratta di un progetto programmato per la seconda metà del 2021 che sarà probabilmente completato nel 2022. Il Centro incoraggia il proprio personale a utilizzare modi di trasporto più rispettosi dell'ambiente.

*Formazione e sensibilizzazione del personale:* poiché le questioni ambientali, come la riduzione dell'impronta di carbonio dell'istituzione, il riciclaggio e la gestione dei rifiuti, sono considerate temi importanti, i nuovi colleghi del Centro ricevono la prima formazione su tali temi durante la formazione introduttiva impartita dalla sezione Logistica e sicurezza. I risultati in materia di protezione ambientale sono pubblicati sull'intranet per gli utenti interni e sulle piattaforme dei social media e sul sito web dell'agenzia per i clienti e le altre parti interessate.

*Appalti pubblici verdi:* il Centro ha sottoscritto un contratto quadro interistituzionale e ora acquista energia elettrica da una fonte ecologica.



Allegato VII. Politica immobiliare - anno 2022

N.	Nome dell'edificio e tipo	Luogo	SUPERFICIE (in m <sup>2</sup> )			CONTRATTO DI LOCAZIONE					Paese ospitante (sovvenzione o sostegno)
			Spazi per uffici	Non ufficio	Totale	LOCAZIONE (EUR/anno)	Durata del contratto	Tipo	Clausola di recesso si/no	Condizioni associate alla clausola di recesso (se del caso)	
1	Technopolis Gasperich	Lussemburgo	4 449,3	658,2 497,5	5 605	1 375 858,66	fino a ottobre 2030	Locazione a tempo determinato	No	Nessuna clausola di recesso	170 000 EUR/anno
<b>TOTALE</b>			4 449,3	1 155,7 <sup>(17)</sup>	5 605						

**Progetti immobiliari in fase di pianificazione**

Non applicabile.

**Progetti immobiliari presentati al Parlamento europeo e al Consiglio**

Non applicabile.

---

<sup>(17)</sup> Di cui 463,22 m<sup>2</sup> sono magazzini.

## Allegato VIII. Privilegi e immunità

Privilegi dell'agenzia	Privilegi concessi al personale	
	Protocollo di privilegi e immunità/status diplomatico	Istruzione/assistenza all'infanzia
<p>Nel luglio 2014 il Centro ha firmato un accordo di sede con il paese ospitante, il 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.</p> <p>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.</p>	<p>Ogni 36 mesi, i funzionari e gli altri agenti (temporanei e contrattuali) possono acquistare un'automobile con l'esenzione temporanea dell'IVA in 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 deve vivere in 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.</p>	<p>Il personale del Centro si avvale di tutte le strutture messe a disposizione del personale delle altre istituzioni ubicate in Lussemburgo, ossia gli asili del Parlamento europeo, gli asili privati, i servizi di custodia doposcuola e il centro studi gestito dall'Ufficio per le infrastrutture e la logistica a Lussemburgo (OIL) della Commissione europea, le scuole europee, le scuole internazionali, il liceo francese, le scuole materne ed elementari dello Stato lussemburghese, le scuole secondarie lussemburghesi nonché i centri di formazione e l'università del Lussemburgo.</p> <p>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.</p>

### Scuole europee

Il personale del Centro ha accesso alle due scuole europee di tipo 1 del Lussemburgo.

## Allegato IX. 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 suoi progressi in relazione all'attuazione dei programmi di lavoro e alle iniziative pluriennali svolgendo analisi di prestazioni trimestrali sui quadri operativi dei dipartimenti, sulla scheda di valutazione e sul registro dei rischi del Centro. La dirigenza del Centro inoltre valuta il proprio sistema di controllo interno su base annuale. Il comitato direttivo sulle tecnologie dell'informazione seleziona, approva e monitora progetti di miglioramento su base mensile. Anche 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 delle attività che comportano spese considerevoli. Il direttore riferisce al consiglio di amministrazione su eventuali sviluppi e questioni importanti. Inoltre, su richiesta del servizio di audit interno (IAS), il direttore fornisce informazioni su qualsiasi sviluppo interno o esterno importante nel contesto del piano annuale di audit dell'IAS. Infine, la relazione annuale di attività consolidata (CAAR) del Centro, che rispecchia il programma di lavoro del Centro, fornisce tutti gli indicatori necessari per agevolare i compiti di controllo del consiglio di amministrazione. Il Centro è oggetto di controlli annuali da parte della Corte dei conti e del servizio di audit interno della Commissione.

## Allegato X. Strategia per la gestione organizzativa e i sistemi di controllo interno

### Caratteristiche dell'ambiente del Centro

#### Missione e vincoli normativi

Strategia di attuazione della missione alla luce dei vincoli normativi

### Principali rischi intrinseci del modello aziendale del Centro

#### Principali rischi intrinseci per le attività operative

*Lato della domanda*

*Lato dell'offerta*

#### Principali rischi intrinseci per progetti e attività di innovazione

### Sistema di controllo interno e obiettivi antifrode

#### Misure preventive

#### Misure investigative

#### Misure correttive

### Attuazione del sistema di controllo interno e degli obiettivi antifrode

#### Sistema di gestione organizzativa per garantire la governance e la rendicontabilità

#### Approccio di controllo interno per l'attuazione del programma di lavoro annuale

*Pianificazione e organizzazione delle attività*

*Monitoraggio della realizzazione degli obiettivi*

*Comunicazione dei risultati ottenuti*

#### Approccio di controllo interno per le deleghe finanziarie e l'esecuzione del bilancio

*Controlli investigativi e correttivi*

*Controlli ex post*

#### Misure antifrode preventive e investigative

*Appalti*

*Procedure di selezione*

*Norme e decisioni*

### Caratteristiche dell'ambiente del Centro

#### Missione e vincoli normativi

L'ambito di applicazione e lo scopo dell'attività principale del Centro sono strettamente definiti dalla sua duplice missione: a) di fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE; b) di partner a livello interistituzionale<sup>(18)</sup>. Oltre alla sua attività principale, il Centro, operando come organizzazione autonoma dell'Unione europea, deve attuare le funzioni di governance, gestione del rischio e conformità appropriate per un organismo finanziato con fondi pubblici. Il Centro è obbligato a ottemperare alle disposizioni giuridiche, finanziarie e per il personale in vigore e a rispettare la politica dell'UE in materia di multilinguismo assicurando parità di trattamento a tutte le lingue ufficiali dell'Unione nella propria politica tariffaria.<sup>(19)</sup> Ai sensi dell'articolo 30 del regolamento finanziario<sup>(20)</sup> applicabile al Centro, il sistema di controllo interno deve essere progettato per fornire ragionevole garanzia di conseguimento di cinque obiettivi: 1) efficacia, efficienza ed economia delle operazioni; 2) affidabilità delle relazioni; 3) salvaguardia degli attivi e delle informazioni; 4) prevenzione, individuazione, rettifica delle frodi e irregolarità e seguito dato a tali frodi e irregolarità; 5) adeguata gestione dei rischi connessi alla legittimità e regolarità delle operazioni sottostanti, tenendo conto del carattere pluriennale dei programmi e della natura dei pagamenti in questione.

#### Strategia di attuazione della missione; vincoli normativi

Al fine di ottimizzare la creazione di valore per i clienti del Centro, nel 2016 il consiglio di amministrazione ha adottato una strategia elaborata in consultazione con i principali portatori di interessi del Centro, che è

---

<sup>(18)</sup> Cfr. dichiarazione sul mandato, pag. 6.

<sup>(19)</sup> Regolamento n. 1 che stabilisce il regime linguistico della Comunità Economica Europea (GU 17 del 6.10.1958, pag. 385). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:01958R0001-20130701&from=EN>

<sup>(20)</sup> Regolamento finanziario, del 22 settembre 2019 (CT/CA-028/2019IT) applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea.

stata prorogata fino al 2023. In seno al progetto di trasformazione del Centro vi è la visione, dichiarata nella strategia del Centro, di diventare un centro linguistico di eccellenza per le agenzie e gli organismi dell'UE.

Questa visione si basa sul duplice principio di un approccio di gestione della qualità e di un modello aziendale sostenibile sul piano finanziario nel contesto dello sviluppo delle tecnologie di intelligenza artificiale, compresa la traduzione automatica, e della fornitura di servizi a valore aggiunto ai clienti, tenendo conto dei vincoli normativi entro i quali il Centro opera come agenzia dell'UE <sup>(21)</sup>.

La fiducia dei cittadini dell'UE nelle sue istituzioni, agenzie e organismi è della massima importanza. L'affidabilità delle relazioni annuali delle istituzioni, delle agenzie e degli organismi dell'UE è essenziale per assicurare la conformità ai principi di trasparenza, rendicontabilità e integrità. Di conseguenza, il consiglio di amministrazione del Centro ha deciso di inserire nella strategia del Centro un obiettivo strategico non operativo per promuovere e mantenere una cultura dell'integrità che garantisca trasparenza e rendicontabilità.

### Principali rischi intrinseci del modello aziendale del Centro

Nel settembre 2021 la direzione del Centro ha riesaminato l'intero portafoglio di rischi e l'attuale strategia di controllo interno in relazione alla strategia antifrode in vigore, adottata dal consiglio di amministrazione del Centro nell'ottobre 2016 <sup>(22)</sup>. La direzione del Centro ha stabilito che il rischio di frode è piuttosto basso all'interno del Centro nei settori sensibili alle frodi (appalti, gestione dei contratti, assunzioni, risorse umane e logistica) grazie alle procedure di lavoro, alle misure e ai processi consolidati in vigore. I rischi per le attività operative e per i progetti e le attività di innovazione sono i principali rischi intrinseci del Centro.

### Principali rischi intrinseci per le attività operative

#### *Lato della domanda*

Sul lato della domanda del suo modello aziendale, i principali rischi strategici individuati dal Centro sono o una forte diminuzione del volume di lavoro (un numero di richieste dei clienti inferiore alle previsioni nel campo della traduzione di documenti e un numero di richieste dei clienti notevolmente inferiore alle previsioni nel campo dei marchi UE potrebbero comportare una diminuzione delle entrate e delle spese. Una diminuzione significativa delle entrate può mettere a repentaglio le operazioni del Centro e una riduzione generalizzata dei bilanci dei clienti potrebbe far sorgere un rischio sistemico per il Centro) o un forte aumento dello stesso (un numero di richieste dei clienti superiore alle previsioni nel campo della traduzione di documenti potrebbe rendere difficile reagire prontamente con una gestione adeguata delle capacità e potrebbe, in definitiva, avere un impatto sulla qualità). Dato il numero limitato di risorse di personale e finanziarie, è possibile che si perdano opportunità in quanto l'offerta di servizi del Centro non corrisponde più pienamente alle esigenze dei clienti. Di conseguenza, risulta fondamentale una funzione di controllo potenziata che garantisca un processo accurato di previsione della domanda di traduzione, dei costi correlati di detti servizi e delle entrate previste, al fine di garantire la sana gestione finanziaria e la stabilità economica del Centro.

Le aspettative irrealistiche dei clienti provocate dal ritmo accelerato della rivoluzione tecnologica nel campo della traduzione, combinate con le elevate aspettative dei clienti in materia di scadenze e prezzi, nonché il mancato rispetto da parte delle agenzie dello spirito del loro regolamento istitutivo per quanto riguarda l'obbligo di ricorrere al Centro come fornitore di servizi linguistici condivisi, possono mettere a rischio la sostenibilità del modello aziendale del Centro.

In qualità di fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE, il Centro opera come un'agenzia autofinanziata e quindi dipende interamente dalle entrate ricevute dall'ampia gamma di servizi forniti ai suoi clienti; in qualità di partner interistituzionale, il Centro gestisce la banca dati IATE per conto delle istituzioni dell'UE in cambio di un contributo. I clienti e i partner del Centro sono organismi e

---

<sup>(21)</sup> Cfr. sezione I. Contesto generale, pag. 8.

<sup>(22)</sup> Decisione del consiglio di amministrazione relativa alla strategia antifrode del Centro di traduzione (CT/CA-040/2016).

istituzioni dell'UE soggetti alla stessa base giuridica generale, ossia il regolamento finanziario generale e l'articolo 325 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea, che impone all'Unione e agli Stati membri di combattere contro la frode e le altre attività illegali che ledono gli interessi finanziari dell'Unione.

Le entrate di bilancio del Centro sono composte in primis dalle entrate generate dalla fatturazione ai clienti dei servizi prestati. Sono soggette a un rigoroso controllo finanziario e a un monitoraggio conformemente al quadro normativo in vigore. Il Centro contatta ciascun cliente con cadenza regolare per richiedere le previsioni dei volumi e delle spese di traduzione e monitora da vicino le previsioni di bilancio e le sue spese. Poiché i suoi clienti sono altri organismi dell'Unione europea, la gestione delle entrate comporta un rischio finanziario molto basso. Per quanto riguarda i crediti, il rischio è quindi valutato come molto basso. Dal momento che il Centro non prende parte alla distribuzione di fondi, il rischio intrinseco di frodi è ridotto.

### ***Lato dell'offerta***

Per soddisfare la domanda, il Centro utilizza un mix di personale interno e fornitori esterni di servizi linguistici per esternalizzare tali servizi. Il Centro gestisce principalmente contratti quadro che hanno una durata massima di quattro anni. Attualmente sono stati firmati 797 contratti quadro nell'ambito di quattro gruppi tematici. Nel 2020 tali contratti sono stati utilizzati per l'86,58 % delle operazioni di esternalizzazione del Centro. Il restante 13,42 % era costituito da singoli appalti aggiudicati mediante procedure negoziate senza pubblicazione di bandi di gara. Ciò consente al Centro di soddisfare le richieste di traduzioni in combinazioni linguistiche non comuni e che non rientrano in alcun contratto quadro in corso di validità. Le principali misure volte a mitigare i rischi derivanti dall'approvvigionamento mediante contratti quadro o procedure negoziate sono descritte di seguito:

**Procedura di selezione.** I principali rischi intrinseci di frode riguardano la possibilità di favorire determinati contraenti nella fase iniziale di selezione quando non si ricorre ai contratti quadro (per mancanza di combinazione linguistica, indisponibilità temporanea dei contraenti, ecc.). I rischi vengono ridotti effettuando controlli volti a prevenire o individuare lo sviamento di potere e la separazione delle funzioni. La situazione viene riesaminata periodicamente nel processo di screening delle funzioni sensibili. Per la gestione della propria attività di esternalizzazione, il Centro gestisce un sistema di flusso di lavoro altamente automatizzato che integra un sistema di classificazione basato sulla valutazione delle prestazioni di ciascun servizio fornito. Ciò garantisce la selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Per le procedure negoziate di valore basso/molto basso, l'offerta viene pubblicata su un portale specifico che assicura il mantenimento del miglior prezzo.

Prima dell'aggiudicazione di un contratto, i principali rischi intrinseci sono che le migliori offerte non siano necessariamente presentate a causa delle specificità dei mercati linguistici, o che l'offerta economicamente più vantaggiosa possa non essere selezionata a causa di un processo di valutazione distorto, impreciso o «ingiusto». Prima di aggiudicarsi un contratto, gli offerenti devono dimostrare di non trovarsi in una delle «situazioni che comportano l'esclusione» specificate nel regolamento finanziario. Viene garantita la protezione fisica delle offerte presentate (stanza chiusa a chiave, originali e copie conservati separatamente). Il Centro ha stabilito una procedura di valutazione formale standard con un comitato di apertura e un comitato di valutazione, in cui i criteri di esclusione sono documentati in modo chiaro e il contraente è scelto in base al miglior rapporto qualità/prezzo. La separazione delle funzioni garantisce che gli elenchi iniziali dei contratti quadro da utilizzare nel sistema del flusso di lavoro automatizzato siano stabiliti dalla sezione Affari giuridici.

**Misure di comunicazione e informazione.** Tutti i bandi di gara sono pubblicati sulla Gazzetta ufficiale e sul sito web del Centro. Una volta completata la procedura di gara, tutti gli offerenti sono informati del risultato. I contraenti vengono regolarmente informati della loro classificazione in base al rendimento.

**Misure di supervisione della gestione.** Le decisioni di esternalizzazione sono supervisionate mediante esame da parte della direzione della correlazione fra il tasso di lavoro e il tasso di esternalizzazione. L'esecuzione del bilancio, il monitoraggio delle entrate, i risultati e i progressi della gestione degli appalti sono comunicati attraverso relazioni mensili.

### **Principali rischi intrinseci per progetti e attività di innovazione**

La strategia del Centro di impiegare tecnologie all'avanguardia lo espone ai principali rischi in materia di innovazione che seguono: la mancanza di risorse interne con conoscenza dettagliata delle soluzioni sviluppate con il sostegno di consulenti esterni, unitamente alla mancanza della relativa documentazione, possono ostacolare il funzionamento efficace di una soluzione e ritardare progetti di miglioramento futuri. Al fine di mitigare le carenze di conoscenze e competenze, le inefficienze e i ritardi dovuti all'interruzione del processo, e/o la continuità delle conoscenze e la pianificazione della successione, compresa la perdita di funzioni di backup, il Centro assume e trattiene il talento necessario invece di ricorrere a risorse esterne e garantisce che le soluzioni siano ben documentate. Tuttavia, il mercato locale lussemburghese può offrire condizioni d'impiego più attraenti che possono portare alla partenza di personale assunto con contratti di durata limitata e, di conseguenza, il Centro può non essere in grado di assumere o trattenere personale in grado di mettersi completamente al suo servizio.

Il Centro attua valutazioni ex ante per le sue iniziative/progetti principali. L'approccio ABC-ABM del Centro mira a raccogliere dati di controllo appropriati generati dalle disposizioni di monitoraggio e dagli indicatori pertinenti per sostenere solide valutazioni ex ante e retrospettive.

Ove possibile, il Centro utilizza contratti quadro interistituzionali per i servizi informatici al fine di ridurre il rischio di frode attraverso la collusione tra i membri dei comitati di selezione.

### **Sistema di controllo interno e obiettivi antifrode**

In quanto agenzia dell'UE, è fondamentale che il Centro faccia sì che l'uso delle risorse a sua disposizione sia improntato alla trasparenza, alla rendicontabilità e ai principi del buon governo. A tal fine il Centro promuove, tra il proprio personale, i massimi standard in termini di conformità ai suddetti principi. Il quadro di controllo interno <sup>(23)</sup> adottato dal consiglio di amministrazione del Centro sulla base del quadro della Commissione europea, rivisto nel 2017 al fine di allineare gli standard della Commissione all'*Internal Control-Integrated Framework* <sup>(24)</sup> di COSO 2013, specifica le componenti, i principi e le caratteristiche del controllo interno che sono attuati nelle procedure operative, di supporto e di governance del Centro, tenendo in considerazione le migliori pratiche internazionali <sup>(25)</sup>, come richiesto dall'articolo 30 del regolamento finanziario del Centro. Il controllo interno si applica a tutte le attività, indipendentemente dal fatto che esse abbiano natura finanziaria o non finanziaria. Si tratta di un processo che aiuta il Centro a conseguire i propri obiettivi e a sostenere le proprie prestazioni operative e finanziarie, rispettando norme e regolamenti. Contribuisce all'adozione di decisioni adeguate, tenendo conto dei rischi che minano la realizzazione degli obiettivi e riducendoli a livelli accettabili mediante controlli efficaci in termini di costi.

Sulla base della valutazione del rischio effettuata dalla direzione del Centro, la presente strategia per i sistemi di gestione organizzativa e di controllo interno tiene in considerazione l'attuazione dei principi stabiliti nel quadro di controllo interno del Centro e le priorità fissate dalla Commissione nell'ambito dell'approccio comune alle agenzie decentrate dell'UE <sup>(26)</sup>, in particolare per quanto riguarda la corretta gestione dei conflitti d'interesse e l'elaborazione e il mantenimento di misure antifrode, in particolare attraverso la prevenzione, l'individuazione, la sensibilizzazione e la cooperazione rafforzata con l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF). Questa strategia si concentra principalmente sull'applicazione e

---

<sup>(23)</sup> Decisione sulle norme di controllo interno per il Centro di traduzione (CT/CA-025/2017/01).

<sup>(24)</sup> Il testo completo del documento «Internal Control-Integrated Framework» è disponibile sul sito [www.coso.org](http://www.coso.org).

<sup>(25)</sup> THE IIA'S THREE LINES MODEL. An update of the Three Lines of Defense. Istituto dei revisori interni, luglio 2020.

«Leveraging COSO across the three lines of defense» – Istituto dei revisori interni, luglio 2015.

<sup>(26)</sup> [https://european-union.europa.eu/sites/default/files/docs/body/joint\\_statement\\_and\\_common\\_approach\\_2012\\_en.pdf](https://european-union.europa.eu/sites/default/files/docs/body/joint_statement_and_common_approach_2012_en.pdf)

l'integrazione di controlli preventivi, investigativi e correttivi al fine di conseguire l'obiettivo strategico di promuovere e mantenere una cultura dell'integrità che garantisca trasparenza e rendicontabilità.

(a) **Misure preventive.** Assicurare un'elevata consapevolezza del personale sull'acquis del Centro in termini di norme e procedure.

Il sistema di gestione organizzativa del Centro, con una chiara impostazione della governance volta a garantire la rendicontabilità, i valori etici e l'integrità, sono fondamentali per una corretta cultura antifrode e di gestione della qualità. Allo scopo di rafforzare questa cultura, nell'ambito della strategia è prioritario sensibilizzare il personale in tal senso.

(b) **Misure investigative.** Assicurare l'individuazione di irregolarità e frodi presso il Centro.

L'interoperabilità delle procedure di controllo della gestione nell'approccio di controllo interno per l'attuazione del programma di lavoro annuale e l'approccio di controllo interno equilibrato per le deleghe finanziarie e l'esecuzione del bilancio sono i fattori chiave per le misure investigative.

Al fine di accertare eventuali frodi, il Centro deve garantire l'attuazione sistematica delle misure in atto nel quadro della presente strategia, facendo leva sulle azioni che rientrano nelle iniziative strategiche 2.3.1 e 2.3.2:

- assicurare la trasparenza attraverso una funzione di controllo potenziata (iniziativa 2.3.1);
- realizzare progressi verso una gestione integrata, basata su un solido quadro di gestione dei rischi e di controllo interno (iniziativa 2.3.2).

(c) **Misure correttive.** Rafforzare la cooperazione con l'OLAF e la rete di investigatori delle agenzie dell'UE.

Il Centro cercherà di ottenere formazione da parte dell'OLAF al fine di garantire una risposta adeguata in caso di accertamento di casi di frode.

#### Attuazione del sistema di controllo interno e degli obiettivi antifrode

Le misure preventive, investigative e correttive delineate nella presente strategia per i sistemi di gestione organizzativa e di controllo interno sono integrate nel sistema di gestione organizzativa del Centro per garantire la governance e la rendicontabilità, l'approccio di controllo interno per l'attuazione del programma di lavoro annuale, l'approccio di controllo interno per le deleghe finanziarie e l'esecuzione del bilancio e le misure preventive e investigative antifrode.

#### Sistema di gestione organizzativa per garantire la governance e la rendicontabilità

I principali elementi del sistema di gestione organizzativa del Centro (governance, struttura organizzativa) sono descritti di seguito.

In termini di governance, il regolamento istitutivo del Centro di traduzione prevede due attori principali: il consiglio di amministrazione e il direttore, sotto la supervisione della Commissione, dell'autorità di bilancio (Consiglio e Parlamento) e della Corte dei conti. Il consiglio di amministrazione adotta il documento unico di programmazione, il bilancio e la relazione annuale consolidata di attività del Centro. Tali documenti sono sistematicamente comunicati al Parlamento, al Consiglio, alla Commissione e alla Corte dei conti.

Il direttore ha istituito una struttura organizzativa composta da quattro dipartimenti (amministrazione, traduzione, supporto alla traduzione e tecnologie dell'informazione) e dall'ufficio del direttore. La dichiarazione sul mandato di ciascun dipartimento è pubblicata sul sito web del Centro. La direzione del Centro, in senso stretto, è composta dal direttore, dai quattro capi dipartimento e dai nove capi sezione/gruppo che compongono la direzione operativa. La direzione del Centro ha la responsabilità di garantire la corretta attuazione del controllo interno. Il responsabile della gestione dei rischi e del controllo interno consiglia e assiste la direzione del Centro nell'attuazione delle attività di controllo interno. L'articolo 48 del succitato regolamento finanziario indica che in caso di attività illecite, di frode o di



corruzione che possano ledere gli interessi dell'Unione, il membro del personale deve informare le autorità e le istanze designate dalla legislazione in vigore.

### **Approccio di controllo interno per l'attuazione del programma di lavoro annuale**

Al fine di servire al meglio le sue missioni, rispettare tutti gli obblighi normativi, e in linea con le migliori pratiche nel campo della gestione della qualità, per conseguire i suoi obiettivi strategici <sup>(27)</sup>, le attività del Centro sono divise in quattro aree principali <sup>(28)</sup>: attività operative di base; attività di supporto; attività di gestione e supervisione; progetti e attività di innovazione.

In ogni ambito di attività, il Centro ha attuato un approccio per processi al fine di garantire che tutte le attività e i processi, comprese le unità di supporto amministrativo e tecnico per le risorse umane e gli appalti pubblici, una contabilità accurata e affidabile, le infrastrutture, la logistica e le tecnologie dell'informazione, ugualmente necessarie a un'organizzazione autonoma, siano gestite in modo efficace ed efficiente, garantendo così la consegna tempestiva di risultati qualitativi che soddisfino le esigenze dei portatori di interesse e la creazione di sinergie all'interno del Centro e in collaborazione con le parti esterne.

Il programma di lavoro annuale del Centro è attuato dal personale nei quattro dipartimenti e dall'ufficio del direttore, nonché dai fornitori selezionati per le attività di traduzione e di sviluppo informatico. La rendicontabilità per l'attuazione del programma di lavoro annuale è sintetizzata nel documento «RACI Matrix» che: a) definisce chiaramente l'ambito di applicazione, il contenuto e le tappe fondamentali di ciascuna attività/azione specifica nel programma di lavoro annuale; b) assegna la responsabilità e la suddivisione delle responsabilità tra i dipartimenti per l'esecuzione dell'azione; c) individua le responsabilità per il monitoraggio e la rendicontazione sulle prestazioni; d) mappa l'indicatore/il risultato di ciascuna attività/azione specifica con indicatori pluriennali esistenti o nuovi nel sistema del quadro di controllo delle prestazioni del Centro.

I processi di controllo della gestione descritti sopra garantiscono l'attuazione dei principi di controllo interno relativi alla valutazione dei rischi, alle attività di controllo e alle attività di informazione, comunicazione e monitoraggio. La direzione del Centro è responsabile del monitoraggio dell'attuazione dell'approccio integrato. Questo approccio attua una logica di pianificazione-realizzazione-verifica-azione («plan-do-check-act», PDCA) che dà priorità alla definizione di obiettivi strategici e di tutti gli elementi che ne consentono il conseguimento mediante processi di controllo della gestione interoperabili. Il principio PDCA di continuo miglioramento permea le tre fasi principali: pianificazione e organizzazione delle attività, monitoraggio della realizzazione degli obiettivi e comunicazione dei risultati ottenuti:

#### ***Pianificazione e organizzazione delle attività***

Per il compimento delle sue due missioni, il Centro ha adottato una strategia pluriennale che risponde alle esigenze delle parti interessate. Durante la fase di pianificazione e organizzazione sono presi in considerazione altri elementi per la definizione degli obiettivi, quali le analisi dei rischi, l'analisi del riscontro dei portatori d'interesse, l'analisi dei moduli di soddisfazione dei clienti, i risultati degli audit, le priorità stabilite sulla base dell'autovalutazione del controllo interno e il sistema di gestione della qualità.

Il Centro garantisce la trasparenza e la rendicontabilità attraverso la programmazione pluriennale delle attività e delle risorse; la comunicazione dei risultati; i rapporti con i portatori d'interesse; la trasparenza e l'accesso ai documenti; i conflitti di interesse; la prevenzione e l'individuazione di frodi, corruzione, irregolarità e altre attività illecite.

Il Centro organizza periodicamente sessioni informative in materia di etica e integrità per il personale al fine di migliorare la consapevolezza in materia di frode. In collaborazione con il

---

<sup>(27)</sup> Cfr. sezione II. Programma di lavoro pluriennale 2023-2025 – 1.1 Obiettivi pluriennali, pag. 10.

<sup>(28)</sup> Cfr. sezione III. Programma di lavoro 2022, pag. 36.

personale avente ruoli di primo piano sono stati stilati elenchi contrassegnati da bandierine rosse per le procedure di appalto, le procedure di selezione e il comportamento del personale.

### ***Monitoraggio della realizzazione degli obiettivi***

Le fasi di realizzazione e di supervisione sono raggruppate nella sezione relativa al monitoraggio. Attraverso processi di gestione, attuazione e gestione del cambiamento efficaci e disciplinati, nonché risorse tecniche competenti e disponibili, il Centro fornisce o attua sistematicamente le capacità o i cambiamenti richiesti in linea con le iniziative pianificate. Durante questa fase, il Centro misura, analizza, segue le attività e valuta le prestazioni e la realizzazione della sua missione e dei suoi obiettivi. Il concetto PDCA è attuato attraverso il follow-up delle attività e la valutazione periodica delle prestazioni e dell'efficacia.

Il programma di lavoro pluriennale del Centro definisce la programmazione strategica globale su un ciclo continuo pluriennale, compresi gli obiettivi, i risultati attesi e gli indicatori chiave di prestazione per monitorare il conseguimento degli obiettivi e dei risultati. Il programma di lavoro annuale precisa le azioni relative al primo anno del ciclo di programmazione e stabilisce l'adeguata responsabilità per ciascun obiettivo del programma di lavoro annuale e i risultati attesi che contribuiranno al conseguimento degli obiettivi strategici.

Per garantire il follow-up degli obiettivi annuali, il Centro dispone di una serie di indicatori che vengono riesaminati ogni anno. La revisione annuale degli indicatori porta all'aggiornamento dei relativi quadri di controllo in un sistema a più livelli, a livello di a) sezione/gruppo, b) dipartimento e c) Centro.

### ***Comunicazione dei risultati ottenuti***

La relazione annuale consolidata di attività del Centro, che si basa sugli esercizi trimestrali di verifica dell'efficacia dell'attuazione, presenta l'attuazione del programma di lavoro annuale.

Relazioni e controlli adeguati sono fattori fondamentali per garantire l'efficienza del processo decisionale e una gestione trasparente, nonché la responsabilità. Il Centro utilizza il modello per la relazione annuale di attività consolidata delle agenzie trasmesso dalla Commissione. Il quale include informazioni sull'attuazione del programma di lavoro annuale, sul piano di bilancio e di politica del personale, sui sistemi di gestione e di controllo interno, sui risultati dell'audit interno/esterno, sul seguito dato alle raccomandazioni di audit e alla raccomandazione sul discarico, nonché la dichiarazione di affidabilità del direttore. Comprende, inoltre, le informazioni risultanti dai conti annuali e dalla relazione sulla gestione finanziaria e di bilancio presentata come parte della procedura di discarico.

### **Approccio di controllo interno per le deleghe finanziarie e l'esecuzione del bilancio**

Il Centro ha rivisto l'attuazione di circuiti finanziari appropriati per la transazione finanziaria (avvio e verifica) al fine di garantire che i ruoli e i compiti siano chiaramente definiti per tutti i tipi di transazioni finanziarie. Ha inoltre rivisto la procedura e le istruzioni di lavoro per le deleghe finanziarie. Le deleghe finanziarie sono ripartite tra i quattro capi dipartimento con un'adeguata rappresentanza per la linea di bilancio 3000, che copre le spese operative. Quattro dirigenti intermedi hanno ricevuto sottodeleghe parziali. Le deleghe relative ai poteri e alle funzioni sono effettuate per iscritto sotto forma di lettere di autorizzazione e gli atti delle autorizzazioni concesse sono conservati dalla sezione Affari giuridici. Le autorizzazioni definiscono con precisione e senza ambiguità la portata dei poteri conferiti, ad esempio il tipo di decisioni che il personale è autorizzato a prendere, l'importo fino al quale il personale può adottare decisioni finanziarie, il periodo durante il quale l'autorizzazione è in vigore e la possibilità di cedere parzialmente o totalmente l'autorizzazione a un altro membro del personale, con la debita accettazione dei poteri o delle funzioni attestata dalla firma del membro del personale. Per le deleghe nel settore finanziario, gli ordinatori con delega o sottodelega devono presentare relazioni adeguate all'ordinatore.

**Controlli investigativi e correttivi.** Il Centro adotta un modello di circuito finanziario parzialmente decentrato per la gestione delle spese. Le transazioni finanziarie, intraprese a livello dei dipartimenti competenti da soggetti operativi e finanziari, sono sottoposte a verifica centralizzata da parte di verificatori finanziari del gruppo Finanza. Tutti i pagamenti e gli impegni sono verificati ex ante dai verificatori o, se inferiori a 1 000 EUR, effettuati a partire dalla linea di bilancio 3000 (Servizi di traduzione esterna), direttamente dall'ordinatore. Fanno eccezione a questa norma i pagamenti per il rimborso del personale per le spese di missione, che sono verificati anche dall'Ufficio di gestione e liquidazione dei diritti individuali della Commissione conformemente alla strategia di controllo interno per conto delle agenzie. Nel caso in cui i verificatori riscontrino degli errori, i fascicoli sono rinviati ai dipartimenti competenti affinché possano essere corretti prima dell'approvazione da parte dell'ordinatore delegato o sottodelegato. Oltre ai controlli ex ante, i verificatori effettuano controlli ex post a campione dei pagamenti della linea di bilancio 3000. Il vantaggio del circuito finanziario parzialmente decentrato consiste nel fatto che i verificatori possono garantire alla dirigenza la conformità di tutte le transazioni finanziarie con il regolamento finanziario.

**Controlli ex-post.** Il Centro ha individuato indicatori pertinenti per quanto riguarda l'efficienza, l'efficacia e il costo dei controlli. Tali indicatori sono stati stabiliti nei seguenti ambiti: controlli ex post sulle transazioni finanziarie nella linea di bilancio 3000; controlli di qualità ex post sulle traduzioni fornite ai clienti; riclassificazione dei contraenti esterni; controlli sul processo di approvvigionamento.

### **Misure antifrode preventive e investigative**

Le seguenti misure antifrode sono state messe in atto prima o in seguito all'attuazione della strategia antifrode del Centro, che si concentra sui tre ambiti di rischio principali che seguono: gestione degli appalti e dei contratti, procedure di selezione e comportamento del personale.

**Appalti.** Dichiarazioni di assenza di conflitti d'interesse e dichiarazioni di riservatezza da parte dei membri dei comitati di valutazione nelle procedure d'appalto; clausola antifrode nei contratti e nei capitolati d'appalto per i servizi di traduzione; inclusione nei contratti con i fornitori di servizi esterni della possibilità di controlli e audit, comprese le visite in loco ai contraenti da parte del Centro o di un organismo esterno incaricato, nonché della Corte dei conti europea e dell'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF); revisione della separazione dei compiti nei processi di gestione dell'approvvigionamento e dei contratti; codice di condotta nei contatti con gli offerenti.

**Procedure di selezione.** Dichiarazioni d'interesse da parte della direzione e dei membri del consiglio di amministrazione; dichiarazioni di riservatezza da parte dei membri dei comitati di selezione nelle procedure di selezione; dichiarazioni di assenza di conflitti d'interesse e dichiarazioni di riservatezza da parte dei candidati nelle procedure di assunzione, del personale appena assunto, del personale in servizio e del personale che rientra dall'aspettativa per motivi personali; dichiarazioni di assenza di conflitti d'interesse e dichiarazioni di riservatezza da parte di consulenti e personale di agenzie; norme di attuazione sulla conduzione di indagini amministrative e procedimenti disciplinari; elenchi di rischi riguardanti il comportamento del personale, le procedure di selezione, gli appalti e i rischi informatici; sondaggio sulle conoscenze etiche e il comportamento professionale del personale; formazione su etica e frode per il personale nuovo ed esistente; informazioni sull'intranet in materia di etica e frode; sessioni di formazione sul quadro di controllo interno per la direzione e il personale specifico.

**Norme e decisioni.** Sistema di individuazione precoce delle frodi; codice di buona condotta amministrativa; decisione del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, del 25 ottobre 2018, che stabilisce orientamenti per il whistleblowing (CT/CA-040/2018IT); decisione del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, del 25 ottobre 2018, che stabilisce le norme per lo svolgimento delle indagini amministrative e delle procedure disciplinari (CT/CA-044/2012); procedura per la segnalazione di gravi illeciti o presunti comportamenti fraudolenti

(whistleblowing); procedura per il trattamento, il trasferimento e il seguito delle denunce di frode e altre irregolarità all'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF); procedura per la segnalazione di carenze nel controllo interno; politica sulla gestione dei rischi; procedura sulle funzioni sensibili; aggiornamento delle politiche e dei piani di sicurezza informatica; decisioni sulla gestione dei documenti; politica sulla prevenzione e la gestione dei conflitti d'interesse; decisione della Commissione sulle attività e gli incarichi esterni (applicata per analogia); orientamenti della Commissione sui regali e l'ospitalità (applicata per analogia); politiche su una serie di argomenti (uso di auto di servizio, dichiarazione dei costi, missioni); carta dei compiti e delle responsabilità degli ordinatori delegati e sottodelegati.

Allegato XI. Piano per gli accordi sul livello dei servizi <sup>(29)</sup>

	Informazioni generali						Impatto finanziario e sulle risorse umane			
	Data di sottoscrizione effettiva o prevista	Importo totale	Durata	Controparte	Breve descrizione		2022	2023	2024	2025
1. SLA ERA	07/01/2014	Circa 57 000 EUR/anno	12 mesi (rinnovabile)	Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie (ERA)	Hosting di attrezzature informatiche nel centro dati del CdT	Importo	57m	57m	57m	57m
						Numero di AC	N/A	N/A	N/A	N/A
						Numero di END	N/A	N/A	N/A	N/A
2. SLA EuroHPC	24/06/2019	Circa 35 000 EUR/anno	12 mesi (rinnovabile)	Impresa comune per il calcolo ad alte prestazioni europeo (EuroHPC)	Hosting di attrezzature informatiche nel centro dati del CdT	Importo	35m	35m	35m	35m
						Numero di AC	N/A	N/A	N/A	N/A
						Numero di END	N/A	N/A	N/A	N/A
3. Accordo Frontex ALEF Allegato	11/03/2021	74 933 EUR per i 3 anni	Fino ad agosto 2023 (rinnovabile)	Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera (Frontex)	Sviluppo di un modulo per il progetto ALEF basato su IATE	Importo	14,6m	9,7m	-	-
						Numero di AC	N/A	N/A	N/A	N/A
						Numero di END	N/A	N/A	N/A	N/A

<sup>(29)</sup> Il Centro ha accordi con i suoi 69 clienti per quanto riguarda la sua attività principale.

## Allegato XII. Elenco dei clienti

Denominazione comune/acronimo	Agenzie / organismi/uffici/istituzioni
ABE	Autorità bancaria europea
ACER	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia
AEA	Agenzia europea dell'ambiente
AED	Agenzia europea per la difesa
AESA	Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza aerea
BCE	Banca centrale europea
BEI	Banca europea per gli investimenti
CdR	Comitato europeo delle regioni
Cedefop	Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale
CEPOL	Agenzia dell'Unione europea per la formazione delle autorità di contrasto
CESE	Comitato economico e sociale europeo
CGUE	Corte di giustizia dell'Unione europea
CINEA	Agenzia esecutiva europea per il clima, l'infrastruttura e l'ambiente (precedentemente INEA: Agenzia esecutiva per l'innovazione e le reti)
Consiglio	Consiglio dell'Unione europea
Corte	Corte dei conti europea
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
EASO	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
ECDC	Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie
ECHA	Agenzia europea per le sostanze chimiche
EEL2	Scuola europea di Lussemburgo II
EFCA	Agenzia europea di controllo della pesca
EFSA	Autorità europea per la sicurezza alimentare
EIGE	Istituto europeo per l'uguaglianza di genere
EIOPA	Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali

Denominazione comune/acronimo	Agenzie / organismi/uffici/istituzioni
EISMEA	Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e delle PMI
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
EPPO	Procura europea
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
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
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
Eurojust	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione giudiziaria penale
Europol	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione nell'attività di contrasto
EUSPA	Agenzia dell'Unione europea per il programma spaziale
FRA	Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali
Frontex	Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera
GEPD	Garante europeo della protezione dei dati
HADEA	Agenzia esecutiva europea per la salute e il digitale
IC Bioindustrie	Impresa comune Bioindustrie
IC Clean Sky 2	Impresa comune Clean Sky 2
IC S2R	Impresa comune Shift2Rail
IC SESAR	Impresa comune «Ricerca sulla gestione del traffico aereo nel cielo unico europeo» (SESAR)
Impresa comune ECSEL	Impresa comune Componenti e sistemi elettronici per la leadership europea
Impresa comune EuroHPC	Impresa comune per il calcolo ad alte prestazioni europeo
Impresa comune 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»

<b>Denominazione comune/acronimo</b>	<b>Agenzie / organismi/uffici/istituzioni</b>
Impresa comune IMI 2	Impresa comune per l'iniziativa in materia di medicinali innovativi 2
MAOC (N)	Centro di analisi e operazioni contro il narcotraffico marittimo
Mediatore	Mediatore europeo
OSGES	Ufficio del segretario generale delle scuole europee
PE – DG TRAD	Parlamento europeo – Direzione generale per la traduzione
REA	Agenzia esecutiva europea per la ricerca
SatCen	Centro satellitare dell'Unione europea
SRB	Comitato di risoluzione unico
UCVV	Ufficio comunitario delle varietà vegetali
Ufficio BEREC	Agenzia di sostegno al BEREC (Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche)