



CENTRO DE TRADUCCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA

PROGRAMA DE TRABAJO 2011

CT/CA-038/2010ES

Índice

Índice	2
Introducción	3
Situación actual (2010)	3
Prioridades del Centro para 2011 y riesgos asociados.....	4
Actividades previstas para 2011	5
1. Actividad principal: traducción.....	5
<i>Principales logros de 2010</i>	5
<i>Principales logros previstos para 2011</i>	6
2. Actividades de apoyo	6
<i>Principales logros de 2010</i>	7
3. Actividad: proyección exterior	8
<i>Principales logros de 2010</i>	8
<i>Principales logros previstos para 2011</i>	9
4. Actividades de dirección y supervisión.....	9
<i>Principales logros de 2010</i>	10
<i>Principales logros previstos para 2011</i>	10
Medidas/actividades y recursos humanos y financieros necesarios en 2011 para conseguir estos objetivos.....	12
1. Actividad principal: Traducción – Medidas/actividades	12
2. Medidas de apoyo – Medidas/Actividades	14
3. Actividad: Proyección exterior – Medidas/Actividades	18
4. Actividades de gestión y supervisión – Medidas/Actividades.....	20
5. Resumen de los recursos humanos y financieros necesarios en 2011 para conseguir los objetivos	23
Anexo 1 – Plan de adquisiciones públicas 2011	24
Anexo 2 – Riesgos críticos asociados a las prioridades del Centro para 2011.....	25
Anexo 3 – Lista de abreviaturas utilizadas en el documento	28

Introducción

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

El Centro trabaja para sus clientes, que representan su razón de ser y cuya satisfacción y lealtad tiene el deber de ganarse y seguir siempre afianzando. Para ello, el Centro se apoya en tres pilares fundamentales: la entrega puntual, los precios y la elevada calidad de las traducciones.

El Centro de Traducción programa sus actividades a largo plazo de acuerdo con la visión y las prioridades estratégicas establecidas en la *Estrategia del Centro para los años 2008 a 2012*, que se asienta sobre lo siguiente: en primer lugar, el marketing y la promoción de los servicios que el Centro oferta, así como la plena satisfacción de sus clientes; en segundo lugar, el espíritu de innovación; y en tercer lugar la creación de competencias basadas en nuevos conocimientos y aptitudes.

Las operaciones del Centro se basan en los *programas de trabajo anuales*, que desglosan los objetivos estratégicos por actividades, Medidas y proyectos definidos más detalladamente en los programas de trabajo de cada departamento, que el Centro se compromete a llevar a la práctica en el plazo de un año.

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento Financiero, el *Programa de Trabajo de 2011* presenta un resumen de las actividades del Centro, información sobre la consecución de todos los objetivos fijados anteriormente y nuevos objetivos, medidos con la ayuda de indicadores. Relaciona sus principales logros o realizaciones, tanto los del año en curso como los que espera conseguir en 2011, así como los recursos humanos y financieros que se necesitarán para la adecuada realización de cada actividad.

Situación actual (2010)

El año 2010 se caracterizó por los acontecimientos y logros más importantes que a continuación se enumeran:

El hecho de que el Tribunal ⁽¹⁾ ha finalmente dictado sentencia en relación con el caso T-456/07 *European Commission v Translation Centre for the Bodies of the European Union* ⁽²⁾ relativo al pago de las contribuciones patronales al plan de pensiones comunitario ha tenido consecuencias importantes para el Centro. Dado que el Tribunal no ha dictado sentencia sobre el estatus jurídico del Centro, hubieron de tomarse y negociarse con la Comisión importantes decisiones antes de que el Consejo de Administración las aprobara.

En 2010, el Centro siguió esforzándose por mejorar la estructura de precios con objeto de reducir su superávit y lograr un presupuesto equilibrado. Con este objeto empezó a poner en práctica las recomendaciones dimanantes del estudio de PriceWaterhouseCoopers sobre la estructura de precios del Centro desarrollada en 2009. Ha seguido desarrollándose la nueva política de precios, cuyo marco fue aprobado por el Consejo de Administración en octubre de 2009, en virtud de la cual

⁽¹⁾ Tribunal de Justicia de la Unión Europea, <http://curia.europa.eu>

⁽²⁾ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:100:0040:0040:EN:PDF>

y con objeto de aplicar el principio central (adaptar los costes y los precios) el Centro introdujo medidas destinadas a calcular sus costes con mayor precisión, controlarlos y, en la medida de lo posible, reducirlos optimizando flujos de trabajo y procesos.

En abril la dirección del Centro llevó a cabo la revisión intermedia de la Estrategia del Centro 2008-2012. En ella: (a) se confirmó la importancia de los objetivos estratégicos y las Medidas estratégicas a la medida para lograr las previsiones, y (b) se comprobó la viabilidad y la importancia de Medidas estratégicas previamente definidas. La dirección evaluó el estado de ejecución de la estrategia, llevó a cabo el análisis SWOT en relación a la situación vigente a finales de 2007/inicios de 2008 y teniendo en cuenta los informes de auditoría IAS/IAC y las recomendaciones relativas a la planificación estratégica.

Al poner en práctica las prioridades para el ejercicio, destacadas en el Programa de Trabajo 2010, el Centro siguió centrado en mejorar la calidad de las traducciones. Pese a los mecanismos adicionales de control (controles *ex post*) y otras medidas de mejora prevista en el Plan de Acción por la Calidad de la Traducción, la dirección del Centro aún consideraba necesario seguir tomando medidas en este ámbito. Está previsto que la última medida necesaria para garantizar la entrega de traducciones de alta calidad sea la reorganización prevista de las actividades de apoyo a la traducción (en 2011), con vistas a optimizar el tratamiento previo y *ex post* de las traducciones. Esto supone una reestructuración de las aplicaciones informáticas y los flujos de trabajo que soportan el negocio principal del Centro, lo que a largo plazo llevará a integrar estas aplicaciones en el Portal Corporativo del Centro.

En línea con su prioridad estratégica (también detectada como área prioritaria para el ejercicio 2010), el Centro puso en práctica o inició la aplicación de diversas novedades en materia de Tecnologías de Información y Comunicación, con objeto de promover la innovación y la capacidad de recuperación (véase Parte 2, Actividades de apoyo). Aunque aún es demasiado pronto puede sacarse la conclusión de que la Oficina de Gestión de Proyectos, cuyo primer año de actividad ha sido 2010, crea sinergias y traerá valor añadido en un futuro próximo.

En 2010 el Centro prosiguió con sus esfuerzos para mejorar la eficacia del control interno y también revisó y auditó procesos y procedimientos con objeto de revisar los documentos del Sistema de Gestión Total de la Calidad vigente. Se lanzaron otras dos auditorías sobre la Calidad de la Traducción y el desarrollo de capacidades. La dirección del centro invirtió tiempo y esfuerzos considerables para poner en práctica las recomendaciones del SAI, la auditor interna y el Tribunal de Cuentas. En aplicación de la Recomendación del SAI nº 10⁽³⁾ – “Garantizar la aplicación de las decisiones financieras”, se hay incluido un nuevo elemento en el Programa de Trabajo 2011, a saber, el Plan de adjudicación de contratos 2011 que el Centro pondrá en práctica en 2011 (anexo 1).

Prioridades del Centro para 2011 y riesgos asociados

Los días 2 y 9 de junio de 2010 la dirección del Centro efectuó un taller de evaluación de riesgos donde se detectaron los riesgos vinculados a las actividades presentes en el Programa de Trabajo preliminar. Se revisaron y volvieron a evaluar los riesgos existentes enumerados en el registro de riesgos, así como los controles ya en vigor. Los riesgos revisados se introdujeron en el registro de riesgos del Centro y se bosquejó un plan de acción. Todos los riesgos que se consideran “críticos” desde la perspectiva del Centro figuran en la tabla del Anexo 2.

⁽³⁾ Informe Final de Auditoría sobre “Presupuestación de los gastos” en el CdT (IAS.A-2010-W CdT-001) de 26/07/10

Actividades previstas para 2011

Además de su actividad principal, el Centro, como organismo autónomo de la Unión Europea, debe asumir las funciones de gobernanza, gestión de riesgos y conformidad propias de un organismo financiado con fondos públicos. Debe asimismo asumir funciones de apoyo administrativo y técnico en los ámbitos de los recursos humanos y la contratación pública, la contabilidad (que debe ser rigurosa y fiable), la infraestructura y la logística. Teniendo esto en cuenta, se podrían agrupar sus actividades en cuatro ámbitos de actuación:

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

1. Actividad principal: traducción

La actividad principal del Centro es la prestación de servicios lingüísticos consistentes principalmente en la traducción, modificación, corrección de estilo y revisión de documentos, así como en la traducción y revisión de las marcas y dibujos o modelos comunitarios, siempre respetando los criterios de calidad y los plazos de entrega establecidos (primera prioridad estratégica del Centro).

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

Principales logros de 2010

Aunque en el anteproyecto preliminar de presupuesto 2010 se preveía una demanda inferior en la traducción, en comparación con el año anterior, en 2010 el Centro tuvo que actualizar sus previsiones para hacer frente a una mayor demanda de traducción. En particular, el Centro tuvo que acomodar las necesidades de la OAMI debidas a la ampliación del ámbito del proyecto EuroAce y a la edición de las decisiones de oposición. Pese a algunas dificultades iniciales, el Centro logró adaptarse a las necesidades mayores de sus clientes.

Centrado como siempre en la calidad de la traducción, el Centro finalizó su Manual de Garantía de Calidad de la Traducción, con el fin de mejorar sus servicios en cuanto a la relación coste-eficacia, la calidad y la eficiencia. El Departamento de Traducción también lanzó el primero de tres controles expost de traducciones realizadas por los traductores en plantilla del Centro, destinados a complementar el sistema de Impresos de Satisfacción del Cliente. Estos controles fueron evaluados hacia finales del año y se consideraron útiles para lograr una garantía de la mejor calidad. En consecuencia, se ha decidido utilizar este control de calidad dos veces al año.

El Centro tiene un modelo de negocio específico en el que una gran cantidad del trabajo de traducción se subcontrata con contratistas externos, con una revisión obligatoria que realizan los traductores en plantilla. Esta forma de trabajar única diferencia al Centro de todos los demás servicios de traducción en la UE y le ha permitido convertirse en un centro de excelencia en el ámbito de la revisión. Otros asociados han sido capaces de utilizar este valor añadido; en vista del éxito obtenido por los tres seminarios dedicados a la revisión celebrados en 2009, los revisores del Departamento de Traducción celebraron en 2010 otros cuatro seminarios sobre "Buenas prácticas en la revisión", que fueron muy bien acogidos por colegas de otras organizaciones europeas e internacionales (Viena, Ginebra y Bruselas) e instituciones académicas (Mons).

El Centro también concentró sus esfuerzos en reorganizar y reestructurar las actividades de apoyo a la traducción, con vistas a optimizar el tratamiento previo y ex post de las traducciones, según lo definido en el Manual de Garantía de Calidad de la Traducción, así como reorganizar las aplicaciones informáticas que sirven de apoyo al negocio principal del Centro: el 9 de julio de 2010 se presentó la primera versión de una hoja de trabajo electrónica mejorada que refleja la reorganización de las actividades de apoyo a la traducción.

Se invirtieron muchos esfuerzos en optimizar el sistema de medición de la satisfacción de los clientes y en perfeccionar el sistema destinado a mejorar la calidad de la traducción basándose en la información proporcionada por los clientes. Todos los formularios de satisfacción de los clientes (CSF) se analizaron y se tomaron medidas destinadas a mejorar la calidad del servicio. Esto tuvo como resultado un ligero incremento en la Tasa de satisfacción de los clientes (del 97.40 % en 2009 al 98 % en 2010).

Principales logros previstos para 2011

Como anticipo a ciertos cambios en su negocio principal, referidos en primer lugar a una disminución gradual del volumen de marcas y, en segundo lugar, a un aumento de la demanda de nuevos tipos de servicios lingüísticos (productos), en 2011 el Centro empezará a prepararse para estos cambios. Dado que el Centro no posee actualmente un enfoque sistemático para el desarrollo de nuevos servicios a los clientes, en 2011 se centrará en la elaboración de un proceso que posibilite al Centro responder a las necesidades de los clientes ofreciéndoles nuevos servicios en plazos aceptables y por precios ajustados a los costes.

De forma similar, y dado que el Centro prefiere no esperar pasivamente las peticiones de los clientes, debemos desarrollar nuestro propio mecanismo para anticiparnos mejor a sus necesidades en cuanto a servicios lingüísticos (productos). Por todo ello, además de seguir racionalizando el análisis de las nuevos deseos/necesidades de sus clientes, el Centro instaurará en el futuro un observatorio de servicios lingüísticos para evaluar sistemáticamente las tendencias del mercado en la industria de la traducción. Esta actividad incluirá tanto un seguimiento de los nuevos avances técnicos (por ejemplo, nuevos formatos de ficheros) como de los nuevos métodos de trabajo (por ejemplo, la traducción en línea). Con estas medidas, el Centro intenta garantizar una respuesta rápida y rigurosa a las necesidades, tanto las expresadas como las potenciales, de sus clientes.

Otro elemento crucial es la calidad de la traducción, que está desde siempre en el centro de nuestras preocupaciones. En 2011 el Centro finalizará la ejecución de todas las medidas previstas en su Plan de Acción por la Calidad de la Traducción, centrándose en completar la mejora de la gestión de la demanda iniciada en 2009-2010.

2. Actividades de apoyo

Como el Centro opera como un organismo autónomo de la Unión Europea, debe poner en marcha funciones de apoyo administrativo y técnico en los ámbitos de los recursos humanos y la contratación pública, llevar una contabilidad rigurosa y fiable, contar con infraestructura y logística y, sobre todo, ofrecer todo el apoyo necesario para el desarrollo de sus actividades principales. El objetivo de las actividades de apoyo es también coordinar proyectos de envergadura que implican a varios departamentos, ofreciendo soluciones que multipliquen la eficacia para mejorar el servicio a nuestros clientes. En consonancia con su segunda prioridad estratégica, el Centro se esfuerza por ofrecer soluciones de vanguardia y excelente calidad en lo que respecta a las infraestructuras organizativas de TIC, servicios de apoyo y telecomunicaciones. De acuerdo con esta prioridad se

han realizado esfuerzos para mejorar la uniformidad técnica de la plataforma de desarrollo de software, que incrementará la productividad y reducirá los costes operativos y de mantenimiento a largo plazo.

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

Principales logros de 2010

El Centro respondió a la petición hecha por su mayor cliente, la OAMI, mediante el nuevo flujo de trabajo Tr@mark en mayo de 2010. El flujo de trabajo de traducción recientemente reestructurado, ahora plenamente operativo, hace posible tratar simultáneamente más de una partida de marcas comunitarias (MC) por semana y reducir el tiempo necesario para procesar las partidas de MC. La ejecución de la primera aplicación, basada en la nueva plataforma de desarrollo de software, fue también el primer proyecto gestionado por la nueva Oficina de Gestión de Proyectos (PMO).

Otro de los principales proyectos de desarrollo de TI lanzado en 2009, el Portal Corporativo, presentó sus primeros resultados a finales de 2010 con la entrada en funcionamiento de un módulo informático que atiende las necesidades de los clientes. Basado en una nueva plataforma tecnológica, el «Portal del Cliente» simplificó la presentación y gestión de los pedidos de traducción.

Por otra parte, la evolución tecnológica de los sistemas de TI del Centro en 2010 incluyeron la integración de todos los documentos internos de dos departamentos en un sistema de gestión de documentos electrónicos de tecnología avanzada. Mientras se pone en práctica SharePoint para estos dos departamentos, el Centro se dio cuenta de que era necesario aplicar una política editorial para especificar cómo deben crearse los documentos electrónicos y para añadir valor a este desarrollo técnico; El centro abordará esta tarea en 2011.

Pese a que el Centro no pudo realizar cuanto inicialmente se había propuesto para realizar la migración de la aplicación presupuestaria ABAC, en 2010 se realizaron algunos progresos junto con la Comisión. Estos estadios iniciales son requisito previo para cualquier futuro desarrollo de software. A su vez, se lograron progresos en materia de aplicaciones de recursos humanos, y se pusieron en práctica aplicaciones destinadas a la gestión de la carrera profesional y la gestión del tiempo de trabajo.

El Centro finalizó la aplicación técnica del plan de continuidad de actividades en 2010. El Análisis de Impacto de Actividades ha sido revisado por completo, pero el objetivo, fijado para finales de 2010 (un ensayo a gran escala) hubo de limitarse a un ensayo relativo a la aplicación del denominado "Procedimiento de Urgencia": medidas del personal directivo superior" debido a la falta de recursos humanos y a las limitaciones temporales.

En el ámbito de la gestión de los recursos humanos, los principales logros obtenidos en 2010 fueron la puesta en práctica de las nuevas disposiciones generales de aplicación sobre los procedimientos que rigen la selección y la contratación, el nuevo software desarrollado y aplicado para el ejercicio anual de evaluación, y la aplicación del sistema de gestión de capacidades.

Principales logros previstos para 2011

En 2011 el Centro continuará su trabajo sobre el proyecto de Portal Corporativo, uno de sus principales proyectos informáticos. Cuando haya entregado el Portal del Cliente, un módulo de software para responder a las necesidades de los clientes, previsto para finales de 2010, centrará sus esfuerzos en un análisis global de las actividades en la materia y continuará con un análisis detallado de los módulos para autónomos y de gestión de la demanda.

Como resultado de la exitosa aplicación de SharePoint en varios departamentos en 2010, el Centro también empezará a analizar los requisitos necesarios para poner en práctica la política editorial y especificar cuántos documentos y plantillas deberán ser producidos.

2011 será un año dedicado a la consolidación y evaluación de los nuevos métodos e instrumentos desarrollados para la gestión de recursos humanos durante 2009-2010. Otras mejoras que cabe destacar en este campo son la integración de un módulo para el ejercicio de promoción dentro del módulo de evaluación anual, así como el desarrollo de herramientas automatizadas para todo el ciclo de formación, desde la preparación del plan de formación hasta los cuestionarios de respuesta sobre la calidad del curso realizado, que cumplimentan *ex post* los asistentes.

Por otra parte, el Centro mejorará el sistema de contabilidad de costes desarrollado en 2010, de conformidad con las directrices del Consejo de Administración.

Por último, se espera que ABAC se implante en el Centro en 2011.

3. Actividad: proyección exterior

El objetivo de esta actividad es promocionar el Centro y el proceso de traducción, principalmente representando al Centro ante terceros y en foros externos (clientes, comités interinstitucionales e internacionales y universidades de los Estados miembros). Esta actividad guarda también relación con la segunda misión del Centro: apoyar la cooperación interinstitucional contribuyendo a racionalizar los recursos y armonizando los procedimientos en el ámbito de la traducción en la UE.

Todo ello recae bajo la responsabilidad del Departamento de Asuntos Generales, con una importante contribución de los Departamentos de Traducción y de Apoyo a la Traducción.

Principales logros de 2010

El Centro prosiguió sus esfuerzos por aumentar la satisfacción de los clientes y empezó a formalizar un sistema estructurado de gestión de la relación con sus clientes, con objeto de optimizar la calidad del servicio (Nota: la valoración de la calidad de los servicios prestados por el Centro se incluye en el marco de la Actividad principal 1: Traducción).

En 2010 el Centro aumentó el alcance de su participación en las actividades de CITI ⁽⁴⁾. Además de dirigir IATE en nombre de los miembros del CITI, también se convirtió en miembro del nuevo Grupo Interinstitucional para la Observación de las Tecnologías de la Lengua y del nuevo grupo de trabajo "Traducción Externa y Recursos Humanos". El responsable del Departamento de Asuntos Generales elaboró un informe sobre las herramientas de comprobación y la tecnología de la lengua, incluidos en el programa Productivity suite Office 2007 de Microsoft.

En la reunión del IAMLADP⁽⁵⁾ celebrada en París (OCDE⁽⁶⁾) en junio de 2010, se mencionó el curso impartido por el Centro de Traducción denominado "Buenas prácticas en la revisión", al que habían asistido varios miembros del IAMLADP y que recibió excelentes críticas.

El Centro consolidó igualmente su participación con las universidades de los Estados miembros, socios potenciales en distintos ámbitos lingüísticos (p.ej. terminología). Las Actividades del Centro

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

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

⁽⁶⁾ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

se presentaron en nueve universidades de sendos Estados miembros (Mons, ISTI⁽⁷⁾, Kaunas, Berlín, Génova, Chemnitz, Salónica, Heidelberg y Bruselas). La colaboración con el ISTI de Bruselas dio como resultado un periodo de prácticas que tuvieron un gran éxito en el contexto del proyecto sobre terminología en el ámbito de la seguridad marítima realizado por el Centro conjuntamente con la EMSA⁽⁸⁾. El Centro ofreció una presentación de sus actividades e IATE⁽⁹⁾ en un Simposio de Terminología para Europeos celebrado en Leeuwarden (Países Bajos) en julio de 2010. Se tomó contacto preliminar con varias universidades (Swansea, Barcelona, Turín y Amsterdam).

Por último, como parte de su promoción en el mundo de la traducción, y para celebrar su XV aniversario, el Centro organizó una conferencia de nivel internacional sobre los retos y los beneficios de la traducción y el multilingüismo, con el título "La lengua de Europa: la traducción para la UE, para sus clientes, sus prestadores de servicios y la comunidad lingüística de la UE.

Principales logros previstos para 2011

Siguiendo los principios de buena gestión financiera y para evitar la dispersión de sus limitados recursos, el Centro concentra sus esfuerzos de proyección externa en dos líneas prioritarias. Se trata de las áreas en las que el Centro se ha labrado ya una buena reputación con el transcurso de los años: la primera de ellas es la gestión de IATE, por la que el Centro es conocido desde hace ya varios años;

y la segunda es la revisión, por la que el Centro se dio a conocer en 2009 y 2010 gracias a los numerosos seminarios sobre "Buenas prácticas en la revisión" que dirigió en Europa. Están previstos otros dos seminarios para 2011.

El Centro cifrará sus esfuerzos en recopilar la información proporcionada por los clientes sobre el Portal de Clientes, así como en integrar nuevos clientes mediante la firma de los acuerdos respectivos. Con el Departamento de Asuntos Generales plenamente operativo en 2010, el Centro tiene previsto realizar en 2011 avances decisivos en sus contactos con las universidades de los Estados miembros. Centrará sus esfuerzos en aquellos contactos en los que ambas partes puedan beneficiarse mutuamente en el campo de la terminología (atraer a estudiantes o investigadores que pueden contribuir al trabajo terminológico, a IATE en particular, o compartir conocimientos). Como en años anteriores, los Departamentos de Traducción y de Apoyo a la Traducción presentarán el plan de actividades de sus departamentos a diferentes grupos de visitantes (instituciones, universidades).

4. Actividades de dirección y supervisión

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

⁽⁷⁾ Institut supérieur de traducteurs et interprètes (ISTI)

⁽⁸⁾ Agencia Europea de Seguridad Marítima (AESM)

⁽⁹⁾ Terminología Interactiva para Europa (IATE)

La anterior información debe ser comunicada a las terceras partes interesadas y a los organismos de supervisión y de control (Consejo de Administración, autoridad presupuestaria y organismos de fiscalización) de la forma más fiable y transparente. Los resultados de las operaciones se facilitarán con referencia a los objetivos originalmente propuestos, los riesgos asociados a estas operaciones, el uso hecho de los recursos asignados y el funcionamiento del sistema de control interno, con objeto de facilitar una certeza razonable de que las actividades se han realizado de tal forma que se obtengan los resultados previstos. Tal garantía sólo puede conseguirse a través de una gestión y supervisión eficaz y efectiva.

Principales logros de 2010

Como en ejercicios previos, en 2010 la dirección del Centro invirtió mucho tiempo en la gestión de la calidad total y la del riesgo. Un resultado incuestionablemente positivo es que el sistema de Supervisión de la Gestión (instaurado en 2008) se ha convertido en parte integrante de la rutina de gestión diaria. Los exámenes del rendimiento y la eficacia han llegado a ser mejor estructurados y eficaces, y la cultura de gestión del riesgo progresó considerablemente. Los aspectos que aún necesitan cierta mejora son la evaluación del control interno y la simplificación de procesos, que no se lograron en 2010 debido a problemas de tiempo y a otras prioridades.

En 2010 el Centro comenzó la introducción de un Sistema de Gestión Basado en las Actividades (ABM) y todos los mandos del Centro recibieron formación al respecto impartida por un consultor externo.

Resultó evidente que el Centro necesitará más tiempo del previsto inicialmente para diseñar y poner en práctica este sistema ABM. Se hicieron ciertos progresos en el ámbito de la gobernanza de las TI. Con objeto de formalizar la estructura de la gobernanza de la TI en el Centro, el Departamento de Asuntos Generales ha empezado a celebrar reuniones con el Departamento de Informática a fin de definir el marco de la Gobernanza de las TI que subyace a la metodología de gestión del proyecto introducida en el Centro.

En último término, aunque no el menos importante, la dirección del Centro formalizó el sistema de comunicación del mismo, adoptando el "Marco de Comunicación". Esto permitió determinar los canales y herramientas que aún faltaban a fin de mejorar la comunicación, tanto dentro del Centro como con terceras partes.

Principales logros previstos para 2011

En 2011 la dirección del Centro consolidará aún más el sistema de gestión del riesgo vigente desde el ejercicio 2008-2009. También seguirá desarrollando su sistema de gestión de la calidad total, finalizando el ejercicio de simplificación de procesos que no pudo desarrollar en 2010. El Centro tiene previsto finalizar los resultados de la auditoría de calidad de la traducción y la auditoría de desarrollo de aptitudes en el Departamento de Traducción y poner en práctica los correspondientes planes de acción. El Centro seguirá mejorando el cumplimiento y la eficacia en ámbitos clave de su sistema de control interno, basándose en las prioridades y los planes de acción resultantes de sus autoevaluaciones de control interno.

De forma similar, se dedicarán más esfuerzos a la comunicación interna, que es la clave del éxito de la segunda prioridad estratégica, destinada a fomentar un espíritu de innovación mediante la construcción de una base común. Todos los departamentos se comprometen a mejorar la regularidad de las publicaciones útiles y de calidad en el intranet, incrementando así la satisfacción del personal. Además de estos esfuerzos, el Departamento de Traducción publicará dos Newsletter

y actualizará de forma regular sus contribuciones a la nueva página web, además de actualizar las instrucciones destinadas a los contratistas externos, con objeto de dar cabida a un número creciente de clientes.

Dado que la estrategia actualmente en vigor llega a su fin en 2012, en 2011 deberán adoptarse las medidas necesarias para ir preparando el camino a la definición de una nueva estrategia. Así pues, la Dirección del Centro iniciará en 2011 todos los preparativos: un análisis de la situación y la determinación de nuevas prioridades y objetivos a la luz de los nuevos retos que se plantean para el próximo lustro.

Por último, el Centro seguirá aplicando su nueva estructura de precios, el sistema de gobernanza TI y dando nuevos pasos para introducir el sistema ABM.

Medidas/actividades y recursos humanos y financieros necesarios en 2011 para conseguir estos objetivos

1. Actividad principal: Traducción – Medidas/actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 1,2: Mejorar nuestros servicios a los clientes en lo que se refiere a la calidad, el precio y el tiempo			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
1.1. Traducir, modificar, corregir el estilo y revisar documentos con arreglo a los criterios de calidad establecidos	Número de páginas de documentos traducidas, modificadas, corregidas y revisadas	836 039 páginas (520 415 páginas de MC y 315 624 páginas de documentos)	763 870 páginas (495 000 páginas de marcas y 268 870 páginas de documentos)
1.2. Traducir y revisar marcas y dibujos o modelos comunitarios con arreglo a los criterios de calidad establecidos	Número de páginas de marcas (MC), dibujos y modelos comunitarios traducidas y revisadas		
1.3. Respetar escrupulosamente los plazos de entrega	Porcentaje de plazos cumplidos	>99 %	99 %
1.4. Implantar el Plan de Acción por la Calidad de la Traducción	Grado de aplicación del Plan de Acción por la Calidad de la Traducción	80 %	Implantado el Plan de Acción por la Calidad de la Traducción (40 %)
1.5. Consolidar el flujo de trabajo de Gestión de los Pedidos para optimizar el procesamiento previo y posterior tal y como se lo define en el Manual de Gestión de la Garantía de la Calidad de la Traducción	Nivel de polivalencia de los jefes de proyecto de la actividad principal del Centro	100 %	80 %
	Satisfacción del personal con la eficiencia del nuevo flujo de trabajo	90 % (a finales de 2010) de satisfacción con la eficiencia del flujo de trabajo	n/d
1.6. Instaurar un mecanismo proactivo de respuesta para satisfacer las necesidades de los clientes desarrollando nuevos servicios y productos lingüísticos	Metodología para el análisis de las necesidades de los clientes definida y documentada.	Adoptada la política.	n/d
	Mecanismo plenamente operativo	100 % de las necesidades de los clientes analizadas según la metodología.	n/d
	Tiempo necesario desde el momento en que se recibe una nueva solicitud y el momento en que se facilitan los nuevos servicios lingüísticos, incluida la aprobación del Consejo de Administración	< 6 meses	n/d
	Metodología del observatorio de servicios lingüísticos definida y documentada.	Adoptada la política.	n/d
Observatorio de servicios lingüísticos a pleno rendimiento	Un informe anual del observatorio de servicios lingüísticos publicado (por tramos/actualizaciones trimestrales).		n/d

Recursos necesarios en 2011 para conseguir los objetivos de las actividades principales

Recursos humanos (expresados en el equivalente de tiempo completo - cifras redondeadas)

	Funcionarios	Agentes temporales (AT)	Agentes contractuales (AC)	Total	Porcentaje de personal
	27.5 AD	81.5 AD	11.0 GF IV	120.0	49.0 %
	3.5 AST	24.8 AST	4.0 GF I-III	32.3	13.2 %
Total	31.0	106.3	15.0	152.3	62.2 %

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto para 2011- cifras redondeadas)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1 — Personal	17 785 431	37.9 %
Título 2 — Inmuebles, equipos y gastos diversos de funcionamiento	3 002 111	6.3 %
Título 3 — Gastos de funcionamiento	14 497 700	30.9 %
Total	35 285 242	75.1 %

2. Medidas de apoyo – Medidas/Actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 2.3: Llevar a la práctica ideas innovadoras válidas			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos finales de 2010
2.1. Implantación de los módulos del proyecto de Portal Corporativo (Portal de Clientes, Portal de Gestión de la Demanda, Portal de Traducción Interna)	Estado de la implantación de los módulos de Gestión de los Pedidos y Traducción Externa.	Especificaciones funcionales y técnicas para los módulos Gestión de los Pedidos y Traducción Externa	Instalado el Portal del cliente Documentación de iniciación de proyectos para el análisis de actividades del portal corporativo, disponible a finales de 2010
2.2. Implantación de nuevos módulos del sistema TR@Mark	Mejora de la interfaz de usuario para la traducción de marcas Estado de la ejecución de la limpieza de las memorias de traducción Estado de ejecución de los servicios de empresa a empresa	Ejecutada al 100 % Ejecutada al 100 % Ejecutada al 100 %	Estudio realizado
Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 2.2: Compartir conocimientos y promover en el Centro las ideas y buenas prácticas de cariz innovador			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
2.3. Crear nuevas herramientas de uso sencillo para planificar y llevar el control del presupuesto del Centro	Desarrollo de un software para reunir datos de distintos ordenadores de pagos	Ámbito de trabajo y proyecto de condiciones	n/d
2.4. Llevar a cabo la racionalización del proyecto de gestión de los servicios y la información	Estado de la implantación de Windows 7.	Desarrollado al 100%	Estudio sobre Windows 7, elaborado.
	Estado de implantación de la versión 2010 de Microsoft SharePoint.	Despliegue técnico al 100% El 100% del personal del Centro utiliza SharePoint 2010	SharePoint 2007 plenamente implantado.
	Estudio sobre la implantación de Office 2010	Estudio finalizado al 100%	n/d

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 2.2: Compartir conocimientos y promover en el Centro las ideas y buenas prácticas de cariz innovador			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
2.5. Simplificar y optimizar la gestión de datos en el ámbito financiero	Implantación de ABAC	Instaurado al 100%	Firmada la convención de seguridad ABAC (véase el Anexo 2. Riesgo crítico nº 9)
	Activo ABAC: adaptación de este módulo al Centro	Finalizada la fase de prueba.	n/d
	Aplicación desarrollada para la recogida y el tratamiento automatizados de datos, destinados al sistema de contabilidad de costes.	Finalizada la fase de prueba.	n/d
2.6. Simplificar y optimizar la gestión de datos en el ámbito de los recursos humanos	Grado de sustitución de las aplicaciones internas relativas a los recursos humanos por SYSPER 2 Desarrollo de nuevas aplicaciones para la gestión de la formación y las promociones, y ulteriores pasos en el desarrollo de un proyecto de valoración de informes (sustitución de Gestures)	Implantación del 100 % de los nuevos módulos adaptados al Centro Evaluación y promociones. Finalizada la fase de prueba. Aplicación para la formación: Iniciado el análisis del alcance del trabajo y análisis empresarial	50%
2.7. Llevar a cabo las pruebas finales y establecer una conexión entre el Plan de Continuidad de las Actividades (BCP) del Centro y los de otras instituciones y las autoridades luxemburguesas	Plan de Continuidad de las Actividades plenamente instaurado y probado.	Una prueba principal realizada. Conexiones de prueba con otras instituciones	Una prueba en 2010.
2.8. Estructurar y formalizar el enfoque del Centro respecto a la «observación tecnológica».	Número de ideas, herramientas y nuevos métodos evaluados Informe anual sobre observación tecnológica	10 Un informe anual del observatorio de servicios lingüísticos publicado (por tramos/actualizaciones trimestrales).	10 Un informe anual sobre observación tecnológica
	Número de presentaciones sobre nuevas tecnologías, herramientas y métodos utilizados por otras organizaciones	5	5

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 3.1: Crear un sistema efectivo para desarrollar aptitudes que permitan a nuestro personal ponerse al día y/o adquirir competencias, y a nuestra organización hacer frente a nuevos desafíos.			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
2.9. Mantener una correspondencia entre las competencias del personal y las necesidades de la organización	Discrepancia observada entre las necesidades y las competencias esenciales	Por lo menos 2 personas en cada sección o grupo poseen 5 competencias esenciales	Por lo menos 2 personas en cada sección o grupo poseen 5 competencias esenciales
Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 3.2: Mejorar el trabajo interdisciplinar y la polivalencia para garantizar la continuidad del servicio			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
2.10. Mantener plenamente operativo el servicio local de orientación profesional para determinar el potencial del personal	Satisfacción del personal entre quienes consultan de forma espontánea al servicio de orientación profesional	90 %	n/d

Recursos necesarios en 2011 para conseguir los objetivos de las actividades de apoyo

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

Funcionarios	Agentes temporales (AT)	Agentes contractuales (AC)	Total	Porcentaje de personal
6.0 AD	5.4 AD	1.0 GF IV	12.4	5.1 %
11.0 AST	42.0 AST	4.0 GF I-III	57.0	23.3 %
Total	47.4	5.0	69.4	28.3 %

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto para 2011- cifras redondeadas)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1 — Personal	5 604 951	11.9 %
Título 2 — Inmuebles, equipos y gastos diversos de funcionamiento	1 355 708	2.9 %
Título 3 — Gastos de funcionamiento	0	0 %
Total	6 960 659	14.8 %

3. Actividad: Proyección exterior – Medidas/Actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 1.1: Incrementar el volumen de trabajo procedente de nuestros clientes y conseguir clientes nuevos			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
3.1. Formalizar un sistema estructurado de gestión de las relaciones con los clientes con el fin de optimizar la calidad del servicio	<p>Porcentaje de seguimiento de clientes</p> <p>Diseño de planes de acción específicos para cada cliente.</p> <p>Grado de ejecución de los planes de acción</p>	<p>25 % de encuentros con clientes al año</p> <p>Actas de las reuniones con puntos de acción fijados.</p> <p>100 % de Formularios de Satisfacción del Cliente (CSF) analizados, con seguimiento de las observaciones</p> <p>Tasa de retorno de los CSF del 5 %</p>	<p>25 % de encuentros con clientes al año</p> <p>Nuevo CSF en línea, disponible junto con el nuevo Portal de Clientes</p> <p>100 % de Formularios de Satisfacción del Cliente (CSF) analizados, con seguimiento de las observaciones</p> <p>Tasa de retorno de los CSF del 2,90 %</p>
3.2. Incrementar nuestra participación activa en el CITI ⁽¹⁰⁾ y el IAMLADP ⁽¹¹⁾	<p>Situación de la ejecución del programa de trabajo anual para IATE ⁽¹²⁾</p> <p>% de satisfacción de los clientes con los actos organizados por el Centro</p>	<p>100 % del programa de trabajo IATE ejecutado</p> <p>Asistencia a todas las reuniones Todos los proyectos completados según la definición</p>	<p>100 %</p> <p>> 90% satisfacción</p>
3.3. Establecer contactos con las universidades de los Estados miembros	Relación entre los actos bilaterales organizados y los proyectos concretos que surgen de estos actos	Al menos 1 proyecto resultante de cada 5 actos	Al menos 1 proyecto resultante de cada 5 actos
3.4. Aplicar la estrategia de comunicación exterior y el plan de acción y promover las buenas prácticas	<p>Medidas realizadas en el marco de la comunicación, relacionadas con la comunicación externa</p> <p>Frecuencia de las publicaciones en el sitio Internet.</p> <p>Número de notificaciones de información obsoleta</p>	<p>100 % de ejecución</p> <p>1 artículo al mes publicado en Internet.</p> <p>Ninguna notificación de información obsoleta.</p>	<p>Marco de Comunicación adoptado en el 1er semestre</p> <p>n/d</p> <p>Nuevo sitio web funcionando a finales de 2010</p>

⁽¹⁰⁾ Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación (CITI)

⁽¹¹⁾ Reunión Anual Interorganismos sobre Arreglos Lingüísticos, Documentación y Publicaciones (IAMLADP)

⁽¹²⁾ Terminología interactiva para Europa (IATE)

Recursos necesarios en 2011 para conseguir los objetivos de proyección exterior

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

	Funcionarios	Agentes temporales (AT)	Agentes contractuales (AC)	Total	Porcentaje de personal
	1.4 AD	1.4 AD	0 GF IV	2.8	1.1 %
	0.6 AST	1.3 AST	0 GF I-III	1.9	0.8 %
Total	2.0	2.7	0	4.7	1.9 %

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto para 2011- cifras redondeadas)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1 – Personal	645 189	1.4 %
Título 2 – Inmuebles, equipos y gastos diversos de funcionamiento	90 836	0.2 %
Título 3 – Gastos de funcionamiento	705 000	1.5 %
Total	1 441 025	3.1 %

4. Actividades de gestión y supervisión – Medidas/Actividades

Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 1.2: Mejorar nuestros servicios a los clientes por cuanto se refiere a la calidad, el coste y el tiempo			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
4.1. Acabar de instaurar la nueva estructura de precios del Centro	Instaurado el nuevo sistema	Adoptado y plenamente aplicable.	Realizadas las previsiones semestrales de los gastos de funcionamiento. Ejercicio de simulación (de precios) realizado y presentado al Consejo de Administración.
4.2. Sentar las bases para la definición de la nueva estrategia	Informe de análisis estratégico	Informe aprobado	n/d
Enlace con la estrategia 2008-2012			
Objetivo estratégico 2.1: Mejorar la comunicación interna y el intercambio de información entre departamentos			
Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
4.3. Instaurar la estrategia y el plan de acción de comunicación interna y promover la comunicación en el Centro mediante el fomento de buenas prácticas	Frecuencia de las publicaciones en Intranet	1 boletín por departamento Al menos 2 artículos semanales publicados en Intranet 1 artículo publicado después de cada acto	Aprobado el Marco de Comunicación 1 boletín por departamento Publicaciones en Intranet dos veces por semana
	Frecuencia de las reuniones internas.	2 reuniones plenarias del personal con la Directora al año. Seis reuniones de departamento al año	2 reuniones plenarias del personal con la Directora. Seis reuniones de departamento al año
	Satisfacción del personal con la calidad y utilidad de las publicaciones.	90 % de clientes satisfechos con la calidad (finales de 2010). 95 % de satisfechos con la utilidad (finales de 2010).	n/d
4.4. Poner en práctica medidas destinadas a la mejora de la comunicación interna	Estado de la ejecución del "Plan de acción para la mejora de la comunicación interna"	Ejecutada al 100 %	Encuesta del personal realizada en 2010

Enlace con la estrategia 2008-2012

No incluido en los objetivos estratégicos del Centro, pero de conformidad con el Estatuto de los funcionarios y el Reglamento Financiero en vigor, los principios de buena gestión financiera y la obligación de garantizar una gestión eficaz y eficiente

Actividad / Acción	Indicador / Resultado	Objetivo 2011	Resultados previstos a finales de 2010
4.5. Centrar la atención en la mejora de la efectividad de ciertas normas de control interno seleccionadas	Revisión del registro de riesgos Porcentaje de medidas de atenuación de los riesgos determinadas en las evaluaciones de riesgos Autoevaluaciones de control interno Porcentaje del personal del Centro formado en las normas de control interno. Grado de ejecución del plan de acción	1 revisión (anual). 75 % 1 (anual) >95 % Ejecutado al 50 %	1 revisión (anual). 50 % 1 (anual) >95 % Aprobado el plan de acción sobre las áreas prioritarias del sistema de control interno
4.6. Analizar, examinar y auditar los procesos y procedimientos con el fin de revisar la documentación del Sistema de Gestión Total de la Calidad vigente	Grado de ejecución del plan de acción Revisión y análisis de todos los procesos previstos Número de auditorías de calidad realizadas	50 % Ocho Ocho	Aprobado el plan de acción sobre las áreas prioritarias de la Gestión Total de la Calidad Ocho Seis
4.7. Formalizar la estructura de gobernanza de TI en el Centro	Grado de ejecución de los ocho procesos COBIT que el Centro debe poner en práctica Porcentaje de procesos seleccionados revisados en el Marco COBIT. Finalizar la metodología de gestión de proyectos y ejecutar las prácticas de arquitectura de actividades	Cuatro procesos ejecutados 50 % Ejecutada al 100 %	Procesos descritos: Definir los procesos, organización y relaciones en materia de TI Gestionar los cambios n/d Los nuevos proyectos siguen el flujo de gestión de proyectos
4.8. Desarrollar un Sistema de Gestión Basado en las Actividades (ABM) en el Centro	Sistema ABM diseñado y definida la hoja de ruta		Formación de 17 miembros clave de la plantilla

Recursos necesarios para el año 2011 para conseguir los objetivos de gestión y supervisión

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

Funcionarios	Agentes temporales (AT)	Agentes contractuales (AC)	Total	Porcentaje de personal
10.1 AD	4.8 AD	0 GF IV	14.9	6.1 %
2.9 AST	0.8 AST	0 GF I-III	3.7	1.5 %
Total	5.6	0	18.6	7.6 %

Recursos financieros (por títulos presupuestarios – basado en el proyecto de presupuesto para 2011- cifras redondeadas)

Presupuesto	EUR	Porcentaje del presupuesto
Título 1 – Personal	2 906 529	6,2 %
Título 2 – Inmuebles, equipos y gastos diversos de funcionamiento	363 345	0,8 %
Título 3 – Gastos de funcionamiento	0	0 %
Total	3 269 875	7,0 %

5. Resumen de los recursos humanos y financieros necesarios en 2011 para conseguir los objetivos

Actividades	Recursos humanos(*)(**)					Recursos financieros (**)				
	Total (%)	Total	Funcionarios	AT	AC	Título 1	Título 2	Título 3	Presupuesto total	Presupuesto (%)
Actividad principal: traducción	62.2 %	152.3	31.0	106.3	15.0	17 785 431	3 002 111	14 497 700	35 285 242	75.1 %
Actividades de apoyo	28.3 %	69.4	17.0	47.4	5.0	5 604 951	1 355 708	0	6 960 659	14.8 %
Proyección exterior	1.9 %	4.7	2.0	2.7	0.0	645 189	90 836	705 000	1 441 025	3.1 %
Actividades de dirección y supervisión	7.6 %	18.6	13.0	5.6	0.0	2 906 529	363 345	0	3 269 874	7.0 %
Total general	100.0 %	245.0	63.0	162.0	20.0	26 942 100	4 812 000	15 202 700	46 956 800	100.0 %

(*) Expresado en equivalentes de tiempo completo (ETC)

(**) Cifras redondeadas

Anexo 1 – Plan de adquisiciones públicas 2011

De conformidad con el artículo 60 (3) del Reglamento Financiero de 25 de marzo de 2009 aplicable al Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea: "3. El programa de trabajo del organismo comunitario será equivalente a una decisión de financiación para las actividades recogidas en el mismo, siempre y cuando tales actividades estén claramente definidas y los criterios estén exactamente regulados. El programa de trabajo incluirá objetivos detallados e indicadores de rendimiento."

	Denominación	Tipo de procedimiento	Contratos marco múltiples	Pliego de condiciones técnicas exigidas	Fecha de publicación de la licitación (indicativa)	Firma del contrato	Presupuesto 2011 (estimado)
TRADUCCIÓN	AO TM11 : Servicios de traducción/visión en el ámbito de la propiedad industrial/intelectual – De todas las lenguas oficiales a todas las demás lenguas oficiales, además de croata e islandés	Abierto	no	Dic. 2010	Mediados enero 2011	01/09/2011	2 700 000 €
	AO GENAFF11 : Servicios de traducción/visión en el ámbito de los asuntos generales – Del inglés al turco, islandés y noruego	Abierto	Sí	Dic. 2010	Enero de 2011	01/06/2011	95 000 €
	AO MED11 : Servicios de traducción/visión en el ámbito médico – del inglés a todas las lenguas oficiales, además de islandés y noruego	Abierto	Sí	Febr. 2011	Mediados de marzo de 2011	15/11/2011	107 000 €
	AO HR/2011/EU : Servicios de traducción/visión en el ámbito de los Asuntos Generales – Del inglés al croata	Abierto interinstitucional Parlamento	Sí	-	-	2011	3 000 €
	AO GEN/2011 : Servicios de traducción/visión en el ámbito de los asuntos generales – Del alemán, inglés y francés a todas las lenguas	Abierto interinstitucional Comisión	Sí	-	Finales de 2011	01/10/2012	n.d.
ADMINISTRACIÓN	AMI-CDT/BDS-2010 : Prestación de suministros y servicios para instalaciones de seguridad	Anuncio de convocatoria de manifestaciones de interés	-	-	17/09/2010	-	n.d.
	AO DEMENAGEMENT 2011 : Prestación de servicios relativos a la mudanza, transporte, manipulación y almacenaje de muebles, máquinas de oficina, documentos y otros equipos	Abierto interinstitucional Comisión	Sí	-	-	08/10/2011	15 000 €
	AO : Prestación de formación sobre prevención contra incendios y primeros auxilios	Abierto interinstitucional Comisión	Sí	-	Información no disponible actualmente	Información no disponible actualmente	4 500 €
	AO : Prestación de servicios postales	Abierto interinstitucional Comisión	Sí	-	Información no disponible actualmente	Información no disponible actualmente	50 000 €
	AO : Prestación de servicios relativos a la eliminación y clasificado de residuos	Abierto	no	-	Información no disponible actualmente	Información no disponible actualmente	5 000 €
INFORMÁTICA	AO CONS2011: Adquisición de suministros informáticos	Abierto	no	26/04/2011	03/05/2011	21/08/2011	25 000 €
	AO MTS II : Prestación de telefonía móvil y comunicaciones de telefonía móvil	Abierto interinstitucional Comisión	no	25/03/2010	-	Información no disponible actualmente	10 000 €
	AO PrinCESSe : Prestación de servicios de impresión	Abierto interinstitucional Comisión	no	01/09/2010	-	Información no disponible actualmente	10 000 €
	AO SACHAT II : Adquisición de software informático	Abierto interinstitucional Comisión	no	22/02/2010	-	Información no disponible actualmente	310 000 €
	AO Desktop 2009 : Adquisición de ordenadores de sobremesa, equipos y servicios auxiliares	Abierto interinstitucional Comisión	no	09/02/2010	-	Información no disponible actualmente	100 000 €
Presupuesto total estimado en 2011 para adquisiciones públicas							3 434 500 €

Comentario: Este plan de adquisiciones públicas no incluye necesariamente todas las licitaciones interinstitucionales destinadas a los departamentos de Administración e Informáticos, y puede estar sujeta a revisión, anulaciones o retrasos.

Anexo 2 – Riesgos críticos asociados a las prioridades del Centro para 2011

#	Fecha:	Actividad	Riesgo	Inherente		Controles en vigor	Residual		Respuesta de los altos cargos	Razón para la aceptación	Medidas actualmente en desarrollo, o nuevos controles pendientes de desarrollar
				Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto			
1	2008	Actividad operativa principal: traducción	Una menor demanda de los clientes respecto a la prevista en el ámbito de la traducción de documentos podría provocar una disminución de ingresos y de gastos	Media	Alta	Prospección de nuevos clientes y ampliación de la gama de servicios (productos) y, en consecuencia, encargo de más páginas de traducción. Análisis de costes elaborado en 2009 por un consultor externo. Resultados utilizados ahora internamente para las actualizaciones anuales; simulación de diferentes posibilidades de fijación de precios; Informe Presupuestario Mensual realizado por la Administración	Media	Alta	Reducida	N/D	Los planes de contingencia serán parte del estudio 2010 que se desarrollará externamente. Mejorar la comunicación con clientes en relación con las previsiones de volúmenes de trabajo, a fin de recibir previsiones más fiables y precisas, para reducir la diferencia entre éstas y la realidad Control de costes; Ampliación/afinado del análisis de costes
2	2008	Actividad operativa principal: traducción	Un mayor número de encargos de clientes respecto a los previstos para la traducción de documentos podría dificultar que se reaccione con prontitud mediante una adecuada gestión de capacidades	Media	Alta	Regularmente, revisar las necesidades de recursos humanos y, si es preciso, actualizar las listas de reserva de traductores. Véanse también las medidas vinculadas al nuevo objetivo estratégico : "Incrementar la flexibilidad del Centro para adaptarse a clientes cambiantes en términos de volumen y productos. Revisar las listas de contratistas y anunciar licitaciones para ámbitos específicos; Informe Presupuestario Anual elaborado por el Departamento de la Administración	Media	Alta	Reducida	N/D	Estudiar alternativas (recursos/otros tipos de subcontratación) para responder a la fluctuación de los volúmenes Con objeto de anticiparse a nuevas peticiones, realizar encuestas a clientes sobre posibles servicios de carácter lingüístico o de otro tipo. Control de costes; Ampliación/afinado del análisis de costes Mejorar la comunicación con clientes en relación con las previsiones de volúmenes de trabajo, a fin de recibir previsiones más fiables y precisas, para reducir la diferencia entre estas y la realidad

#	Fecha:	Actividad	Riesgo	Inherente		Controles en vigor	Residual		Respuesta de los altos cargos	Razón para la aceptación	Medidas actualmente en desarrollo, o nuevos controles pendientes de desarrollar
				Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto			
3	2008	Actividad operativa principal: traducción	Un número de solicitudes de los clientes en el ámbito de las marcas comunitarias significativamente por debajo de las previsiones puede llevar a un descenso de los ingresos y gastos.	Media	Alta	Análisis de costes realizado de forma periódica: realizado el seguimiento mensual del presupuesto	Media	Alta	Reducida	N/D	Estudio externo sobre la revisión del modelo de negocio; política de empleo, sometida a revisión. Incrementar la visibilidad del Centro (participación activa en ICTI e IAMLAPD; reuniones de coordinación proactiva con nuestros clientes actuales y potenciales; la promoción externa a otras partes interesadas (por ejemplo, proveedores de servicios actuales o futuros, por ejemplo futuros traductores, que aún son estudiantes universitarios y que pondrían el Centro en lo más alto de la lista de empresas para las que trabajar); revisar y ajustar la nueva estructura de precios; mejorar las previsiones del trabajo de traducción; Mejorar la comunicación con los clientes en relación con las previsiones de volúmenes de trabajo, a fin de recibir previsiones más fiables y precisas, para reducir la diferencia entre estas y la realidad; Control de costes; Ampliación/afinado del análisis de costes
4	2008	Actividades de dirección y supervisión	La falta de una gobernanza coherente de las TI podría resultar en una gestión ineficaz de los sistemas de TI y en la no conformidad con las normas de control interno.	Media	Alta	Seguimiento regular por el grupo de trabajo de la ejecución de la gobernanza de las TI	Media	Media	Reducida	N/D	Ejecutar el plan de acción para la aplicación progresiva de los marcos definidos por el grupo de trabajo del proyecto, con objeto de mejorar la coherencia entre la gobernanza de las TI y la gestión de proyectos Se está instaurando la gobernanza de las TI Se ha elaborado una lista de los aspectos más importantes para mejorar, y se está trabajando en ella. Seguimiento regular por el grupo de trabajo de la ejecución de la gobernanza de las TI

#	Fecha:	Actividad	Riesgo	Inherente		Controles en vigor	Residual		Respuesta de los altos cargos	Razón para la aceptación	Medidas actualmente en desarrollo, o nuevos controles pendientes de desarrollar
				Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto			
5	2009	Actividad operativa principal: traducción	De no aumentar la calidad de la traducción debido a un plan de acción mal adaptado / la ejecución insuficiente del mismo, aumentaría la tasa de insatisfacción de los clientes y bajaría la credibilidad del Centro, aumentaría el estrés y la carga de trabajo y, como consecuencia última, provocaría que hubiera menos encargos de los clientes	Media	Media	La ejecución global del Plan de Acción de la Calidad de la Traducción es seguido en la hoja de seguimiento del Departamento de la Traducción Se incluirán indicadores relativos a especificaciones del Plan de Acción de Calidad de la Traducción dentro de la hoja de seguimiento del Departamento de Apoyo a la Traducción, a partir del cuarto trimestre de 2010; El progreso en la aplicación del Plan de Acción se evalúa trimestralmente en reuniones conjuntas celebradas entre el Departamento de Traducción y el de Apoyo a la Traducción, en las que se levantarán actas the Centre's Director is briefed twice a year on the progress of the implementation of the action plan.	Media	Media	Reducida	N/D	Todos los CSF e información suministrados por clientes son analizados y, si es preciso, se vinculan a medidas definidas y seguidas por varias secciones de diferentes departamentos. Reorganización del sistema de gestión de documentos del FMS; difusión interna según lo previsto y ejecución del Manual de Calidad de la Traducción; Ejecución del Plan de Acción por la Calidad de la Traducción (tasa de ejecución seguida trimestralmente); ejecutar el Plan de Acción por la Calidad de la Traducción y/o contar con al menos un traductor senior por equipo lingüístico (especialmente para las nuevas lenguas); equilibrar los recursos internos y externos para satisfacer los encargos de los clientes; optimizar el procesado de los encargos previo y ex post, empezando a implementar las Medidas previstas en el TOAP
6	2009	Actividades de apoyo	La falta de implicación o de recursos en el proyecto del portal corporativo puede llevar a un retraso en la ejecución que puede dañar la imagen del Centro y la desmotivación del personal y aumentar el coste de mantenimiento de las plataformas y sistemas anteriores.	Baja	Media	Seguimiento de todos los proyectos por el comité de orientación	Baja	Media	Reducida	N/D	Asignar un director de proyecto con la suficiente disponibilidad, a fin de gestionar el proyecto, definir claramente quién se implica en cada parte del portal corporativo; estrecho seguimiento del expediente y revisión mensual oficial en una reunión de la que se levantará acta.
7	2009	Actividades de apoyo	Que ABAC no fuera plenamente operativo en 2011 podría amenazar la continuidad del sistema contable y de los sistemas presupuestarios actuales, que podrían resentirse por un mantenimiento reducido	Media Baja	Media Alta	No hay controles en vigor	Baja	Alta	Reducida	N/D	Estrecho seguimiento del asunto y revisión mensual oficial en una reunión de la que se levantarán actas. Ofrecer mantenimiento [o asistencia técnica en caso de interrupción del servicio] de SI 2 durante ese período, hasta la introducción de ABAC, mediante una solución técnica que sea aceptable desde un punto de vista económico.

Anexo 3 – Lista de abreviaturas utilizadas en el documento

ABAC	Sistema de Información ABAC (Contabilidad basada en ingresos y gastos) (http://ec.europa.eu/budget/library/publications/fin_manag_account/modernising_EU_accounts_en.pdf)
ABM	Gestión Basada en Actividades
AD	Administrador
BCM	Gestión de Continuidad de las Actividades
BCP	Plan de Continuidad de las Actividades
BIA	Análisis de Impacto de Actividades
CCT	Comité de Coordinación - Traducción
CdT	Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea (http://www.cdt.europa.eu)
COBIT	Objetivos de Control para las Tecnologías de la Información y afines
CSF	Impreso de Satisfacción de Clientes
MC	Marcas Comunitarias
DMS	Sección de Gestión de la Demanda
ECT	Comité Ejecutivo para la Traducción
AESM	Agencia Europea de Seguridad Marítima (http://www.emsa.europa.eu)
UE	Unión Europea
EuroAce	Base de datos que contiene descripciones de bienes y servicios.
FMS	Sección de Gestión de Colaboradores Externos
ETC	Equivalente a tiempo completo
RH	Recursos Humanos
IAC	Servicio de Auditoría Interna
IAMLADP	(¹) Reunión Anual Interorganismos sobre Arreglos Lingüísticos, Documentación y Publicaciones (http://www.iamladp.org/)
IAS	Servicio de Auditoría Interna (http://ec.europa.eu/dgs/internal_audit/index_en.htm)
IATE	Terminología Interactiva para Europa (http://iate.europa.eu/iatediff/about_IATE.html)
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación:
CITI	Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación
ISTI	Institut supérieur de traducteurs et interprètes (http://www.isti.be/)
TI	Tecnología de la Información
NL	Países Bajos
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (http://www.oecd.org)
OAMI	Oficina de Armonización del Mercado Interior (Marcas, dibujos y modelos) (http://oami.europa.eu)
PMO	Oficina de Gestión de Proyectos
1 ^{er} trimestre	Primer trimestre
2 ^o trimestre	Segundo trimestre
3 ^{er} trimestre	Tercer trimestre
4 ^o trimestre	Cuarto trimestre
SI2	Sistema contable
SWOT	Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas
SYSPER2	Sysper2 es el Sistema de Gestión de Recursos Humanos de la Comisión Europea. (http://www.epractice.eu/en/document/288492)
TQA	Plan de Acción por la Calidad de la Traducción
TQM	Gestión Total de la Calidad
TR@Mark	Aplicación informática a la medida para la traducción de marcas
PT	Programa de trabajo
NU	Naciones Unidas