RELAZIONE ANNUALE DI ATTIVITÀ CONSOLIDATA DEL CENTRO DI TRADUZIONE 2021

N. CT/CA-005/2022IT

N. CT/CA-024/2022IT

La presente relazione annuale di attività consolidata (RAAC) è stata redatta in conformità dell'articolo 8, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio, del 28 novembre 1994, relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, modificato da ultimo dal regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio, del 18 giugno 2003 (il «regolamento istitutivo») e dell'articolo 48 del regolamento finanziario, del 22 settembre 2019, applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea.

Relazione annuale di attività consolidata del Centro di traduzione 2021 La presente pubblicazione del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea è disponibile sul sito web dell'Agenzia all'indirizzo: http://cdt.europa.eu
© Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, 2022. Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.
ISBN 978-92-95212-41-1
ISSN 1830-0340
doi: 10.2817/252875

Per maggiori informazioni sull'Unione europea si rimanda al server Europa: http://europa.eu/.

INDICE

SINTESI **3**

VALUTAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA RELAZIONE ANNUALE DI ATTIVITÀ CONSOLIDATA DEL CENTRO DI TRADUZIONE 2021 ..... **6**

PARTE I. RISULTATI ANNUALI **8**

CAPITOLO 1 ATTIVITÀ OPERATIVE PRINCIPALI 8
CAPITOLO 2 ATTIVITÀ DI SUPPORTO 22
CAPITOLO 3 ATTIVITÀ DI GESTIONE E SUPERVISIONE 23
CAPITOLO 4 ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI 31
CAPITOLO 5 PRINCIPALI RISULTATI CHE CONTRIBUISCONO ALLE PRIORITÀ DELL'UE 32

PARTE II A. GESTIONE **33**

CAPITOLO 6 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 33
CAPITOLO 7 PRINCIPALI SVILUPPI 35
CAPITOLO 8 GESTIONE FINANZIARIA E DI BILANCIO 37
8.1. Entrate 37
8.2. Spese 37
8.3. Indicatori chiave di prestazione finanziari 37
8.4. Risultati del controllo 38
8.5. Costi e benefici dei controlli 39
CAPITOLO 9 DELEGA E SUBDELEGA DEI POTERI DI ESECUZIONE DEL BILANCIO 41
CAPITOLO 10 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE 42
CAPITOLO 11 STRATEGIA IN MATERIA DI INCREMENTI DI EFFICIENZA 43
CAPITOLO 12 VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI AUDIT DURANTE L'ANNO DI RIFERIMENTO 45
12.1. Servizio di audit interno (IAS) 45
12.2. Capacità di audit interno (IAC, se del caso) 45
12.3. Corte dei conti europea (ECA) 45
12.4. Audit della qualità 45
CAPITOLO 13 FOLLOW-UP DI RACCOMANDAZIONI E PIANI D'AZIONE PER GLI AUDIT E LE VALUTAZIONI 46
CAPITOLO 14 FOLLOW-UP DELLE OSSERVAZIONI DA PARTE DELL'AUTORITÀ DI DISCARICO 47
CAPITOLO 15 GESTIONE AMBIENTALE 49
CAPITOLO 16 VALUTAZIONE DA PARTE DELLA DIRIGENZA 50

PARTE II B. VALUTAZIONI ESTERNE **50**

PARTE II. VERIFICA DELL'EFFICACIA DEI SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO **51**

CAPITOLO 1 EFFICACIA DEI SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO 52
CAPITOLO 2 CONCLUSIONI SULLA VERIFICA DEI SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO 55
CAPITOLO 3 DICHIARAZIONE DEL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEL RISCHIO E DEL COORDINAMENTO DEL CONTROLLO INTERNO 56

PARTE III. AFFIDABILITÀ DELLA DIRIGENZA **57**

CAPITOLO 1 REVISIONE DEGLI ELEMENTI A SOSTEGNO DELL'AFFIDABILITÀ 57
CAPITOLO 2 RISERVE 58

PARTE IV. DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ **59**

ALLEGATI **60**

ALLEGATO I – STATISTICHE RELATIVE ALL'ATTIVITÀ PRINCIPALE **61**

ALLEGATO II – STATISTICHE CONCERNENTI LA GESTIONE FINANZIARIA **68**

ALLEGATO III – COSTO DEI CONTROLLI **76**

ALLEGATO IV – ORGANIGRAMMA AL 31/12/2020 ..... **78**

ALLEGATO V – TABELLA DELL'ORGANICO DEL CENTRO 80

ALLEGATO VI – RISORSE UMANE E FINANZIARIE PER ATTIVITÀ 83

ALLEGATO VII – ACCORDI SUL LIVELLO DEI SERVIZI () 87

ALLEGATO VIII – GESTIONE AMBIENTALE 89

ALLEGATO IX – INDICATORI CHIAVE E PARAMETRI 91

ALLEGATO X – ELENCO DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 95

ALLEGATO XI – ELENCO DEI CLIENTI 99

ALLEGATO XII – GLOSSARIO 101

ALLEGATO XIII – CONTABILIZZAZIONE DEFINITIVA DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA PER L'ESERCIZIO 2021 103

SINTESI

La presente relazione annuale di attività consolidata fornisce un quadro generale dell'attività svolta dal Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea e dei risultati ottenuti nel 2021. La prima parte della relazione, inclusa nel documento di programmazione 2021-2023 adottato dal consiglio di amministrazione del Centro, descrive l'attuazione degli obiettivi del programma di lavoro 2021.

A seconda della loro importanza e in linea con le risorse umane e finanziarie disponibili per il 2021, il Centro ha attribuito le seguenti ponderazioni alle sue attività:

- attività operativa principale: fornitura di servizi linguistici: 70 %;
- attività di supporto: 18 %;
- attività di gestione e supervisione: 12 %.

In seguito alla revisione di fine anno eseguita dalla dirigenza del Centro e all'applicazione di questi fattori di ponderazione, l'attuazione complessiva del programma di lavoro per il 2021 è stata pari al 94,6 %, considerando il bilancio iniziale 2021, e al 93,4 % considerando il bilancio rettificativo n. 2/2021.

Per quanto riguarda l'attività operativa principale del Centro, la maggior parte delle azioni previste è stata completata (94,4 %) nel 2021. In totale, il Centro ha tradotto 641 970 pagine rispetto alle 667 851 pagine previste nel bilancio rettificativo n. 2/2021. Il numero di pagine di documenti per il 2021 (367 264) è aumentato del 9,7 % rispetto al 2020 (334 921 pagine). Questo volume è stato del 4,1 % inferiore rispetto alle previsioni (383 165 pagine) del bilancio rettificativo n. 2/2021. I marchi UE (274 706 pagine) hanno rappresentato il 24,2 % delle entrate del Centro nel 2021 (27,9 % nel 2020), 8,5 % in meno in termini di pagine rispetto al 2020. I marchi UE rimangono un prodotto chiave nel portafoglio del Centro, anche se con una tendenza decrescente. Il Centro ha prodotto 4 520 minuti di sottotitoli per 12 clienti, 1 528 minuti di trascrizioni e 27 minuti di trascrizione automatica utilizzando la tecnologia di conversione vocale in testo.

Nel 2021 hanno continuato a essere individuati servizi modulati di traduzione e, in tale contesto, è stato attuato il servizio di post-editing minimo. La realizzazione di questo nuovo servizio dipendeva da specifici sviluppi di software e dallo sviluppo di motori di traduzione. È stato inoltre introdotto il nuovo servizio «paste 'n' go» a valore aggiunto, che offre ai clienti la possibilità di ricevere una traduzione più rapida di testi più brevi.

Nel 2021 il Centro ha continuato a individuare e sfruttare le tecnologie di traduzione adattativa. Ha sviluppato motori di traduzione automatica personalizzati in alcuni ambiti. A seguito di valutazioni positive dei suoi motori di traduzione automatica, oltre il 15 % delle pagine di traduzione è stato esternalizzato con successo per il post-editing completo. Inoltre, è pronta per l'utilizzo una soluzione di backup per la gestione della traduzione dei marchi dell'UE e nel flusso di lavoro di traduzione del Centro è stata integrata una soluzione migliorata di conversione vocale in testo.

Il Centro ha avviato un'indagine per valutare il nuovo sistema per la gestione dei feedback dei clienti (CVR), in vigore dall'agosto 2020. Sebbene il tasso di risposta complessivo sia stato basso (22 %), tutti i rispondenti che hanno utilizzato il nuovo sistema lo ritengono utile, pur concordando all'unanimità sulla chiarezza e l'utilità delle risposte fornite dai traduttori del Centro.

Si è continuato a predisporre tutorial per i fornitori esterni di servizi linguistici per affrontare questioni ricorrenti e sono stati forniti orientamenti specifici sulle aspettative di qualità del Centro. Parallelamente, il Centro ha organizzato diverse presentazioni della sua soluzione proprietaria, il software come servizio (SaaS) eCdT a livello interistituzionale. Il Centro di traduzione è diventato quindi un centro di eccellenza e un punto di riferimento per la fornitura di strumenti all'avanguardia basati sulle più recenti tecnologie disponibili nel settore linguistico.

Per quanto riguarda IATE, il lavoro nel 2021 si è concentrato sullo sviluppo di nuove funzionalità in linea con il programma di lavoro di IATE, comprese le funzionalità di ricerca per gli interpreti, il rilevamento avanzato dei duplicati e il miglioramento della gestione dei dati. Nel 2021 sono state introdotte in totale sei nuove versioni. Nel corso dell'anno la comunicazione con gli utenti esterni di IATE è stata rafforzata anche con il sostegno della sezione Relazioni esterne e comunicazione del CdT.

Il tasso di attuazione delle attività di supporto è stato del 95 %. Il nuovo strumento informatico per le procedure di selezione (Systal) è diventato pienamente operativo nel 2021. Il nuovo sistema consente al Centro di pubblicare gli avvisi di posto vacante e di gestire le candidature, facilitando nel contempo la procedura di candidatura dei candidati. Il Centro ha inoltre studiato lo strumento della Commissione per la firma elettronica qualificata (qualified electronic signature, QES) e ne ha preparato la distribuzione.

Per quanto riguarda le Attività di gestione e supervisione del Centro, è stato completato il 94,9 % delle azioni. Dall'inizio del 2021 il personale del Centro utilizza il sistema di assegnazione delle attività e delle risorse (SARA) per monitorare le risorse spese per le attività. In combinazione con il modello recentemente rielaborato per il bilancio e la determinazione dei costi per attività del Centro, questo sviluppo consente al Centro di avere un quadro dettagliato dei costi connessi alla fissazione e/o all'adeguamento dei prezzi dei suoi servizi.

Il Centro ha continuato a fornire servizi su misura ai suoi clienti. Ha condotto due progetti pilota: uno con la DGT sull'esternalizzazione della formattazione e dell'impaginazione e un altro con la Corte dei conti europea sull'esternalizzazione della traduzione e della modifica delle relazioni speciali della Corte.

Nel 2021 è stata elaborata una nuova politica di continuità operativa che documenta la possibile linea d'azione nell'eventualità di un agente patogeno in grado di provocare una crisi sanitaria. Nel corso dell'anno sono proseguiti gli audit di qualità per garantire la conformità e l'efficienza dei processi e delle procedure del Centro.

Le capacità del personale sono state sviluppate con seminari e sessioni di formazione ad hoc, e il nuovo personale ha ricevuto una formazione sul post-editing della traduzione automatica e sulla sottotitolazione. Sono state attuate iniziative di gestione dei talenti attraverso il programma di eccellenza manageriale del Centro, che ha incluso anche una sessione di coaching per i tutor. Alla fine del 2021, il Centro aveva assunto due membri del personale per il gruppo di lingua irlandese, conseguendo così il suo obiettivo di sviluppare la capacità del Centro di tradurre in irlandese ed essere preparato per la fine della deroga relativa alla lingua irlandese.

L'indagine sulla soddisfazione dei clienti del 2021 è stata condotta utilizzando il nuovo strumento di indagine sviluppato tra l'EUIPO/CdT e l'Ufficio delle pubblicazioni. Secondo le risposte, i clienti sembravano complessivamente molto soddisfatti della gamma e della qualità dei servizi offerti dal Centro. Il piano d'azione che ne è scaturito si è concentrato principalmente sul miglioramento della comunicazione sulle questioni finanziarie e informatiche e sulle sessioni di formazione.

È stato utilizzato il marketing per promuovere i nuovi servizi e strumenti del Centro. L'introduzione di ogni nuovo servizio è stata accompagnata da una campagna di comunicazione. Inoltre, il Centro ha ospitato la riunione annuale della rete di punti di contatto per la traduzione e ha organizzato un seminario sul multilinguismo in cui il Mediatore europeo ha pronunciato il discorso di apertura.

Il risultato dell'esecuzione di bilancio per l'esercizio 2021 è stato di 2,6 milioni di EUR, vale a dire 3,8 milioni di EUR in più di quanto previsto nel bilancio iniziale. Il risultato dell'esecuzione del bilancio del 2020 di 4,1 milioni di EUR 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 aumentato la «Riserva per la stabilità dei prezzi» di 5,5 milioni di EUR, con un bilancio quasi in pareggio di 1,1 milioni di EUR da riportare al 2022.

Va notato, inoltre, che Il Centro ha fatturato un totale di 608 401 pagine, ossia 33 569 pagine in meno rispetto alle pagine tradotte (641 970). La spiegazione di questa differenza è la precedente politica tariffaria del Centro, in vigore fino al maggio 2021, che prevedeva di non addebitare i contenuti ricavati da memorie di traduzione o le pagine tradotte per uso interno.

VALUTAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA RELAZIONE ANNUALE DI ATTIVITÀ CONSOLIDATA DEL CENTRO DI TRADUZIONE 2021

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

vista la decisione del consiglio di amministrazione del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea recante la nomina di un comitato di valutazione (rif. CT/CA-049/2014),

HA ADOTTATO LA SEGUENTE DECISIONE:

1. Il consiglio di amministrazione ritiene che la relazione di attività consolidata per il 2021 fornisca un resoconto fedele ed esaustivo del lavoro svolto dal Centro di traduzione nel corso dell'anno. Il consiglio osserva che, dopo l'applicazione delle ponderazioni dei vari elementi delle attività del Centro, il tasso di esecuzione complessivo del programma di lavoro per il 2021 è stato pari al 94,6 % sulla base del bilancio iniziale 2021 e al 93,4 % sulla base del bilancio rettificativo 2/2021. Tale risultato dà seguito all'evoluzione positiva di miglioramenti annuali profilatasi dal 2018, anno in cui il tasso di esecuzione si era attestato all'82,4 %. In totale, il Centro ha tradotto 641 970 pagine, rispetto alle 667 851 previste nel bilancio rettificativo 2/2021. Il consiglio rileva con soddisfazione che, sebbene i marchi UE siano rimasti un prodotto chiave nel portafoglio del Centro, la loro importanza ha continuato a diminuire: nel 2021 hanno rappresentato il 24,2 % delle entrate totali del Centro, a fronte del 27,9 % nel 2020. Il consiglio guarda con favore alla progressiva riduzione della dipendenza del Centro dai marchi UE e all'evoluzione positiva del consolidamento e della crescita delle altre linee di prodotti e servizi nonché delle attività.

2. Il consiglio di amministrazione valuta positivamente la presentazione coerente e ben strutturata delle informazioni relative ai tassi di esecuzione delle varie azioni nell'ambito di ogni attività. In particolare, accoglie con favore l'introduzione, in conseguenza dell'efficace attuazione dell'ambizioso piano di trasformazione 2019-2020 del Centro, di un approccio alla qualità maggiormente orientato ai clienti. Questo nuovo approccio, in cui la qualità è considerata in funzione della finalità, consente ai clienti di determinare autonomamente, al momento di selezionare un particolare servizio linguistico, il livello di qualità auspicato, a seconda delle rispettive esigenze e delle diverse tariffe. Una nuova tipologia di servizi di traduzione, che va da traduzioni riviste in modo accurato a prestazioni completamente automatizzate che associano le memorie e i motori di traduzione automatica ad hoc del Centro, offre ai clienti nuove e apprezzate opportunità per ottimizzare le risorse finanziarie destinate alla traduzione e per realizzare obiettivi di multilinguismo prima irraggiungibili.

3. Il consiglio di amministrazione prende atto dell'elevato carico di lavoro gestito e dell'impegno e della dedizione dimostrati dal Centro, sotto la guida del direttore facente funzione, nello svolgimento delle proprie funzioni e nei confronti dei clienti, nonché dell'efficienza del servizio che ha reso mantenendo, nel contempo, elevati livelli di qualità nel contesto del secondo anno di pandemia di COVID-19. Il consiglio rileva con soddisfazione che il portafoglio clienti del Centro continua a crescere a seguito della firma di nuovi accordi di cooperazione con l'Agenzia esecutiva europea per la salute e il digitale (HADEA) e con l'Agenzia dell'Unione europea per il programma spaziale (EUSPA, ex Agenzia del GNSS europeo).

4. I risultati ottenuti dal Centro nel 2021 sono coerenti con il consolidamento dei progressi compiuti nell'ambito del suo piano di trasformazione. Il consiglio di amministrazione accoglie con favore la continua enfasi sulla fornitura di servizi aggiuntivi su misura che rispecchiano il suo orientamento ai clienti. Il consiglio esprime vivo apprezzamento per il costante impegno del Centro a favore della cooperazione interistituzionale nel 2021, compreso l'ulteriore sviluppo della banca dati terminologica interistituzionale IATE, per la condivisione delle competenze acquisite grazie allo sviluppo di eCdT, la soluzione messa a disposizione dal Centro in modalità di software come servizio (Software as a Service, SaaS), e per la pubblicazione della guida alla redazione per la traduzione automatica.

5. Il consiglio di amministrazione si congratula con il direttore facente funzione del Centro e con il gruppo dirigente per l'efficace gestione delle risorse finanziarie del Centro durante l'anno. Il consiglio rileva con soddisfazione che il risultato di bilancio per il 2021 è stato di 2,6 milioni di EUR, ossia 3,8 milioni di EUR in più rispetto alle previsioni del bilancio iniziale, e che la gestione finanziaria del Centro ha consentito il riporto al 2022 di un bilancio quasi in pareggio di 1,1 milioni di EUR.

6. Il consiglio di amministrazione ritiene che la parte II della relazione contenga informazioni sui controlli interni e sui processi di gestione del rischio sufficienti per valutarne l'efficacia. Il consiglio prende atto dei progressi del Centro nel dare seguito alle otto raccomandazioni degli audit IAS del 2019 e del 2021: alla fine dell'anno tre raccomandazioni erano state chiuse, cinque erano ancora aperte (nessuna «molto importante» o «critica») e nessuna era in ritardo. Il consiglio rileva che, delle 29 osservazioni formulate dal Parlamento europeo nella decisione di discarico per il 2019, quattro erano ancora pendenti, con parziali ritardi a causa della pandemia di COVID-19. In particolare, il consiglio si compiace del fatto che, nel 2021, il Centro abbia portato a termine le azioni previste nel suo piano d'azione antifrode.

7. La parte III della relazione descrive gli aspetti essenziali per la dichiarazione di affidabilità. Il consiglio di amministrazione rileva con soddisfazione che non vi sono casi di errori significativi e/o ripetuti o controlli inadeguati/inefficaci e osserva che la dichiarazione di affidabilità del direttore facente funzione si fonda su un solido sistema di controlli.

8. Il consiglio di amministrazione ritiene che le informazioni fornite nella relazione offrano una garanzia ragionevole che le risorse a disposizione del Centro nel 2021 sono state utilizzate per i fini previsti e conformemente ai principi di una sana gestione finanziaria. Inoltre, le procedure di controllo predisposte forniscono le necessarie garanzie quanto alla legittimità e regolarità delle relative operazioni.

9. Infine, il consiglio di amministrazione porge congratulazioni e ringraziamenti al direttore facente funzione del Centro, Benoît Vitale, e a tutto il personale per l'impegno profuso e i risultati raggiunti nel 2021. Il consiglio si congratula inoltre con Ildikó Horváth per la sua nomina a direttrice del Centro e attende con interesse di lavorare con lei e i suoi nuovi colleghi del Centro negli anni a venire, al fine di promuovere ulteriormente il multilinguismo nell'UE.

Fatto a Lussemburgo, addì 25 giugno 2022.

Per il consiglio di amministrazione,
(firmato elettronicamente)

Christos Ellinides
Presidente

PARTE I.
Risultati annuali

CAPITOLO 1
ATTIVITÀ OPERATIVE PRINCIPALI

A quest'attività il Centro ha attribuito una ponderazione del 70 %. Il tasso generale di attuazione è stato del 94,4 % rispetto al bilancio iniziale per il 2021 e del 92,7 % rispetto al bilancio rettificativo n. 2/2021.

Azione 1.1 Tradurre, modificare, sottoporre a editing e rivedere documenti secondo i criteri di qualità concordati

Indicatore/risultato: numero di pagine di documenti tradotti, modificati, sottoposti a editing e rivisti
Obiettivo per il 2021: 322 443 pagine consegnate
Tasso di attuazione: 100 % rispetto al bilancio iniziale, 95 % rispetto al bilancio rettificativo (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 11 %)

Nel 2021, il volume di traduzioni del Centro ha raggiunto un totale di 641 970 pagine, pari a un aumento dell'1,1 % rispetto alle cifre del 2020 (635 269 pagine). Queste cifre comprendono documenti e marchi UE nonché le pagine tradotte per le esigenze del Centro stesso. Per il secondo anno consecutivo, il numero di pagine di documenti tradotti è stato superiore a quello dei marchi UE (rispettivamente 57 % contro 43 %).

Con 367 264 pagine, il numero di pagine di documenti (tradotti, modificati, sottoposti a editing e/o rivisti) è aumentato del 9,7 % rispetto al 2020 (334 921 pagine). Tali cifre includono le pagine tradotte per le esigenze del Centro stesso. Questo volume era superiore del 13,9 % rispetto alle previsioni (322 443 pagine) del bilancio iniziale e del 4,1 % rispetto alle previsioni (383 165) del bilancio rettificativo ([1]). Per quanto riguarda i documenti, la figura 1 in appresso mostra il numero di pagine tradotte effettivamente fatturate a seguito del processo di analisi per individuare quanta parte del testo fosse già presente nelle memorie di traduzione del Centro. Ciò ha comportato risparmi per i clienti e ha ridotto a 608 401 il numero di pagine fatturate ([2]).

Oltre alla traduzione, alla modifica, all'editing e alla revisione, il Centro ha anche offerto altri servizi linguistici. Circa 503 giornate/uomo sono state dedicate al lavoro di terminologia.

Un totale di 21 clienti ha richiesto la traduzione o la revisione di voci di elenchi di termini (cfr. i particolari nell'ambito dell'azione 1.3 di seguito). Sono stati prodotti per i clienti 4 520 minuti di sottotitolazione, 1 528 minuti di trascrizione e 27 minuti di trascrizione automatica.

Nel contesto della valutazione della garanzia di qualità che il Centro opera sui propri fornitori esterni di servizi linguistici, le traduzioni da questi realizzate vengono revisionate e valutate dai traduttori interni prima della consegna ai clienti. Nel 2021, nel 99 % dei casi le traduzioni sono state giudicate di qualità buona o eccellente.

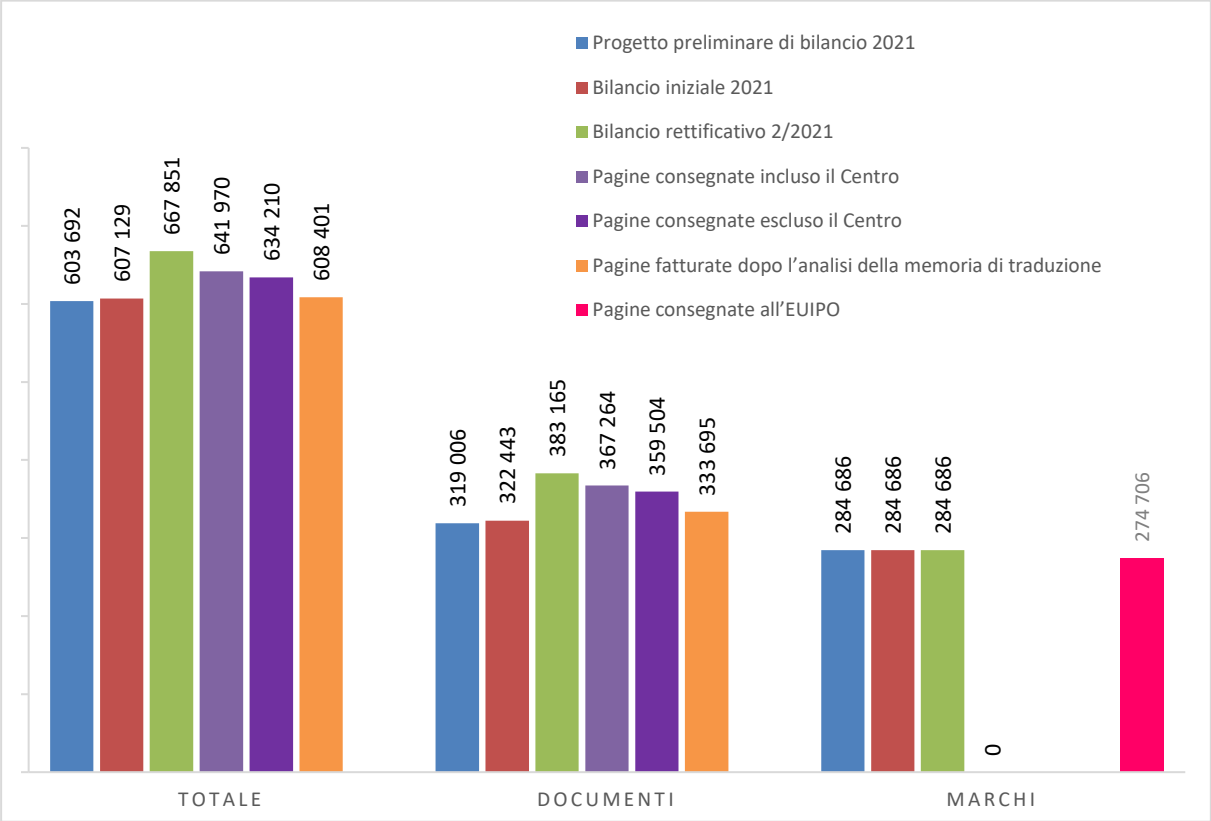
([1]) Il numero totale di pagine di documenti previsto è di pagine nel bilancio rettificativo n. 2/2021.
([2]) Va osservato che il riutilizzo del contenuto delle memorie di traduzione che incide sul calcolo dei volumi delle pagine è stato sostituito dall'introduzione della struttura semplificata dei prezzi introdotta nel giugno 2021 (il riutilizzo del contenuto delle memorie di traduzione non incide più sul conteggio delle pagine a partire dal 1º giugno 2021).

Sebbene la percentuale di traduzioni esterne di scarsa qualità sia stata bassa nel 2021, il Centro ha preso alcune misure severe nei confronti di diversi contraenti i cui documenti sono stati giudicati ripetutamente insoddisfacenti. Nel 2021, un totale di 277 traduzioni e progetti di post-editing assegnati a contraenti esterni è stato sottoposto al comitato di valutazione interno del Centro a seguito di una valutazione di scarsa qualità da parte dei revisori interni. I risultati sono stati ritenuti conclusivi, la scarsa qualità è stata confermata in 233 casi (l'84 %) e sono state applicate misure contrattuali ai contraenti interessati. In alcuni casi, queste misure contrattuali hanno incluso la risoluzione del contratto quadro, ad esempio nei casi in cui l'appaltatore aveva fornito al Centro una traduzione automatica grezza o non riveduta.

Il Centro ha inoltre misurato la percentuale di traduzioni esternalizzate per le quali i revisori interni, nella compilazione delle schede di valutazione, hanno segnalato punti deboli. Questa percentuale indica i casi in cui i revisori interni del Centro hanno individuato problemi e sono stati in grado di migliorare le traduzioni fornite dai fornitori esterni di servizi linguistici, anche se la traduzione è risultata, nel complesso, di qualità ragionevole. Nel 2021, nel 9,08 % delle traduzioni esternalizzate 2 063 documenti) (10 % nel 2020) sono stati segnalati punti deboli, che sono stati risolti dai revisori prima dell'invio della traduzione ai clienti.

I documenti esternalizzati riguardavano l'ambito generale (58 %), seguito dall'ambito giuridico (21,7 %), finanziario (7,2 %), scientifico (7,1 %) e medico (5,8 %).

Figura 1: fluttuazioni delle previsioni rispetto ai volumi effettivi nel 2021 (in pagine)



Azione 1.2 Tradurre marchi UE (MUE) secondo i criteri di qualità concordati

Indicatore/risultato: numero di pagine di marchi UE tradotti
Obiettivo per il 2021: 284 686 pagine
Tasso di attuazione: 96 % rispetto al bilancio iniziale, 96 % rispetto al bilancio rettificativo (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 11 %)

Su un totale di 641 970 pagine tradotte nel 2021, 274 706 (42,8 % del volume totale) riguardavano marchi UE, rispetto alle 284 686 pagine previste nel bilancio iniziale per il 2021. Il numero di pagine tradotte relative ai marchi UE è diminuito dell'8,5 % rispetto al 2020 (300 348 pagine). Le fluttuazioni delle previsioni rispetto ai volumi effettivi fatturati sono riportate nella precedente figura 1.

Il Centro ha consegnato le traduzioni dei marchi UE alla scadenza stabilita, sei giorni dopo averli ricevuti, in linea con l'obiettivo concordato con l'EUIPO per il 2021.

Azione 1.3 Tradurre e rivedere elenchi di termini nel rispetto dei criteri di qualità concordati (compresi i termini, disegni e modelli della Terminology Maintenance Console dell'EUIPO)

Indicatore/risultato: numero di termini tradotti e rivisti
Obiettivo per il 2021: 60 540 termini
Tasso di attuazione: 97 % rispetto al bilancio iniziale, 55 % rispetto al bilancio rettificativo (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 3 %)

Nel 2021 un totale di 21 clienti ha richiesto la traduzione o la revisione di 58 893 voci di «elenchi di termini» (tra cui disegni e modelli comunitari, termini di Euroclass/consolle per la gestione della terminologia e termini della consolle per la gestione della terminologia per disegni e modelli per l'EUIPO). Il tasso di attuazione ha raggiunto la previsione iniziale ricevuta dai clienti.

Azione 1.4 Sottotitolazione di video

Indicatore/risultato: numero di minuti di video sottotitolati
Obiettivo per il 2021: 180 minuti
Tasso di attuazione: 100 % rispetto al bilancio iniziale (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 1 %)

Il Centro ha prodotto 4 520 minuti di sottotitoli per 12 clienti, nella fattispecie IC BBI, CdT, EASO, ECDC, ECHA, EIGE, EFSA, EUIPO, EU-OSHA, Eurojust, ETF e Frontex.

I video sono solitamente inseriti nei siti web delle agenzie, diffusi sui media sociali e/o utilizzati nelle presentazioni.

Nel corso dell'anno il Centro ha introdotto alcuni miglioramenti nel suo sistema di gestione dei flussi di lavoro, attuando una tecnologia di conversione vocale in testo aggiornata per produrre sottotitoli. La stessa tecnologia di conversione vocale in testo è ora utilizzata sia per sottotitolazione sia per il servizio di trascrizione lanciato alla fine di giugno 2020, con chiare sinergie tra i due servizi e notevoli incrementi di efficienza, in particolare in termini di tempi di consegna.

Azione 1.5 Trascrivere file audio/video

Indicatore/risultato: numero di minuti di file audio/video trascritti
Obiettivo per il 2021: 400 minuti
Tasso di attuazione: 100 % rispetto al bilancio iniziale (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 1 %)

Nel 2021 il Centro ha prodotto 1 528 minuti di trascrizione per quattro clienti, ossia CdT-CA, EFCA, BEI e FRA.

Nella maggior parte dei casi i fascicoli trascritti riguardavano verbali e discorsi di riunione. La trascrizione è effettuata mediante tecnologie di conversione vocale in testo, il cui prodotto grezzo è successivamente sottoposto a post-editing da parte di un linguista. A seconda della richiesta del cliente, il risultato finale può comprendere codici temporali e l'identificazione dell'oratore.

Azione 1.6 Trascrivere file audio/video in modalità automatica

Indicatore/risultato: numero di minuti di file audio/video trascritti in modalità automatica
Obiettivo per il 2021: 50 minuti
Tasso di attuazione: 54 % rispetto al bilancio iniziale (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 1 %)

Nel 2021 il Centro ha fornito 27 minuti di trascrizioni automatiche al CdT e all'EUIPO. A differenza del servizio di trascrizione, non vi è alcun post-editing umano del prodotto grezzo generato dalle tecnologie di conversione vocale in testo. La tecnologia utilizzata per questo servizio è uguale a quella utilizzata per il servizio di trascrizione.

Azione 1.7 Traduzione automatica dei documenti

Indicatore/risultato: numero di pagine di documenti tradotti in modalità automatica
Obiettivo per il 2021: 250 pagine
Tasso di attuazione: 100 % rispetto al bilancio iniziale (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 3 %)

Il Centro ha fornito 2 318,5 pagine di traduzioni automatiche all'EMCCDA, all'EUIPO, alla FRA e al CdT.

I documenti presentati per la traduzione automatica riguardavano principalmente il settore della sanità pubblica e quello giuridico e sono stati tradotti dall'inglese in diverse lingue dell'UE. Questo servizio ha consentito ad alcuni clienti di adattare la loro strategia di attuazione del multilinguismo, in particolare per quanto riguarda i contenuti dei siti web.

Azione 1.8 Tradurre documenti tramite il servizio «paste 'n go»

Indicatore/risultato: numero di pagine di documenti tradotti tramite il servizio «paste 'n' go»
Obiettivo per il 2021: 500 pagine
Tasso di attuazione: 94 % rispetto al bilancio iniziale (ponderazione dell'azione all'interno dell'attività: 3 %)

Il Centro ha fornito 468,5 pagine del servizio «paste 'n' go» di recente introduzione alle agenzie ECDC, ECHA, EEL2, EPPO, EUIPO, HaDEA, REA e CdT.

«Paste 'n' go» è un servizio di traduzione per testi fino a 6 000 caratteri, con semplici opzioni di formattazione. Invece di caricare file nel portale a loro dedicato, i clienti si limitano a incollare il testo da tradurre in un'area specifica del portale clienti e, al momento della consegna del testo tradotto, lo copiano nei propri sistemi. Questo nuovo servizio è stato particolarmente apprezzato dai clienti per aver ottenuto una traduzione più rapida di testi brevi.

Azione 1.9 Garantire servizi puntuali ai clienti

Tasso di attuazione globale: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 11 %)
Indicatore/risultato: percentuale di scadenze rispettate
Obiettivo per il 2021: >99 % delle scadenze rispettate
Tasso di attuazione: 100 %

Il Centro ha consegnato in tempo i servizi ai clienti nel 99,9 % dei casi (99,7 % nel 2020).

Per quanto riguarda specificamente i documenti, il Centro ha consegnato in tempo le traduzioni dei documenti ai clienti nel 99,9 % dei casi (99,7 % nel 2020). In questo contesto, il termine «traduzioni» include la traduzione, l'editing, la modifica e la revisione, fatturati in pagine, ma non comprende i marchi UE, che sono sempre inviati entro il termine contrattuale. Va notato che il Centro ha consegnato le traduzioni in anticipo rispetto alla scadenza nel 45 % dei casi (38 % nel 2020).

Nel 2021 il 66,8 % delle traduzioni è stato richiesto con una scadenza normale, il 15,6 % è stato classificato con una scadenza lunga e il 16,2 % con urgenza. I dati corrispondenti per il 2020 erano rispettivamente 59,4 %, 24 % e 15,3 %. I servizi di traduzione con consegna «a lunga scadenza» hanno rappresentato il 15,6 % del volume dei documenti tradotti nel 2021, ossia un calo del 35 % rispetto al

2020 (24 %). La richiesta di servizi di traduzione «molto urgenti» si è mantenuta bassa, sull'1,4 % del volume totale delle traduzioni.

Indicatore/risultato: percentuale di scadenze rinegoziate
Obiettivo per il 2021: <=8 %
Tasso di attuazione: 100 %

Nel 2021 il Centro ha rinegoziato il 2,96 % delle scadenze concordate per i servizi ai clienti (rispetto al 3,1 % nel 2020). In pratica, ciò significa che le scadenze concordate inizialmente sono state modificate in corso d'opera e che entrambe le parti si sono accordate sulle scadenze rinegoziate. Va osservato che nel 2021 i tempi di consegna applicabili ai servizi di traduzione e di modifica sono stati ridotti.

Azione 1.10 Introdurre i tempi di consegna indicativi per ciascun nuovo servizio

Indicatore/risultato: i tempi di consegna indicativi per ciascun nuovo servizio sono introdotti
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

Nel gennaio 2021 sono stati introdotti nuovi tempi di consegna più brevi per i servizi di traduzione e modifica. Il monitoraggio ha dimostrato che il Centro è stato in grado di fornire i servizi ai propri clienti in linea con i nuovi tempi di consegna. Inoltre, nel dicembre 2021 il Centro ha introdotto un servizio di post-editing minimo e ha pubblicato i tempi di consegna pertinenti per tale servizio.

Azione 1.11 Introdurre il «post-editing del prodotto della traduzione automatica» quale nuovo requisito per i fornitori esterni di servizi linguistici

Indicatore/risultato: organizzare una gara d'appalto
Obiettivo per il 2021: gara d'appalto organizzata
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

Il processo del flusso di lavoro di traduzione dei documenti è stato aggiornato nell'ultimo trimestre del 2020 per includervi la traduzione personalizzata e la traduzione automatica. Inoltre, sono state avviate procedure negoziate per la selezione di contraenti esterni al fine di includere il post-editing della traduzione automatica come servizio a partire dal 1º gennaio 2021.
Nel 2021 il Centro ha concluso due procedure negoziate per il post-editing completo e minimo nel settore medico e in quello della proprietà intellettuale e una procedura negoziata per il post-editing minimo nel settore generale.

Il post-editing completo e minimo nel settore medico è stato avviato dall'inglese in tutte le lingue dell'UE ad eccezione dell'irlandese, mentre il post-editing completo e minimo nel settore della proprietà intellettuale è stato avviato in cinque lingue dell'UE (ES, EN, DE, FR e IT). La procedura negoziata per il post-editing minimo nel settore generale è stata avviata dall'inglese in tutte le lingue dell'UE e viceversa, ad eccezione dell'irlandese.

Azione 1.12 Attuare le misure individuate nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»

Indicatore/risultato: percentuale di azioni attuate incluse nel «Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione 2021-2022»
Obiettivo per il 2021: 50 % di azioni attuate
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Il Centro ha attuato una serie di azioni incluse nel suo Piano d'azione per la garanzia della qualità della traduzione (Translation Quality Assurance Action Plan, TQAAP) per il 2021-2022, adottato all'inizio del 2021. Alla fine del 2021 il tasso di attuazione del TQAAP era del 72,5 %.

Nel 2021 l'attenzione si è concentrata sull'ulteriore miglioramento della qualità dei servizi linguistici forniti ai clienti e sull'efficienza operativa del Centro.

La serie di azioni previste e realizzate nel 2021 ha riguardato principalmente:

- l'individuazione e l'attuazione di una soluzione online per le procedure di selezione;
- la formazione dei nuovi traduttori e del personale tecnico in materia di uso della traduzione automatica neurale (NMT), post-editing e valutazione del prodotto della NMT, sottotitolazione ottimizzata ecc.;
- l'ulteriore formazione dei traduttori in settori specifici offrendo sessioni di formazione nei settori giuridico, finanziario e linguistico;
- l'organizzazione di un seminario sul controllo della qualità e sulla valutazione delle traduzioni esternalizzate per i traduttori interni neoassunti, al fine di garantire l'applicazione degli stessi meccanismi e delle stesse procedure di controllo della qualità tra i membri dei gruppi linguistici e in tutti i gruppi linguistici;
- l'aggiunta di un compito di manutenzione delle memorie di traduzione (TM) nel modulo dei traduttori dell'eCdT, in modo che i traduttori possano migliorare sistematicamente la qualità delle memorie di traduzione;
- l'aggiornamento del manuale utente dell'eCdT per i traduttori, con i servizi più recenti inclusi nello strumento di gestione del flusso di lavoro (ad esempio, il post-editing minimo del prodotto della traduzione automatica);
- la creazione e pubblicazione delle informazioni/tutorial «How the page count works» (Come funziona il conteggio delle pagine) e «Client checklist» (Lista di controllo per i clienti) nel portale clienti, in cui viene spiegato come il CdT effettua il conteggio delle pagine, come vengono conteggiati i link e un elenco di elementi da verificare prima di inviare una richiesta;
- lo svolgimento di un'indagine sulla soddisfazione generale dei clienti utilizzando la soluzione sviluppata nel 2019/2020 nel quadro del programma di trasformazione dell'EUIPO/CdT; la conduzione di un'indagine tra i clienti sull'uso della procedura di richiesta di versione corretta (CVR) del Centro e dell'applicazione eCdT4me per dispositivi mobili;
- il mantenimento degli standard di qualità in tutti i gruppi linguistici (il 3 dicembre 2021 si è tenuto un seminario sul controllo della qualità e sulla valutazione delle traduzioni esternalizzate);
- la valutazione della qualità della traduzione automatica;
- lo svolgimento di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti (freelance, traduttori) per valutare l'utilità delle nuove applicazioni mobili attuate nel 2020;
- la revisione e la produzione di informazioni di facile accesso per i clienti al fine di spiegare i servizi e le modalità di lavoro del Centro (ad esempio, un nuovo opuscolo che sintetizza l'offerta completa di servizi del Centro, pubblicato sul sito web; una nuova guida, «Writing for machine

Translation» (Scrivere per la traduzione automatica), elaborata dal dipartimento Traduzione e pubblicata sul sito web del Centro, ecc.;

Azione 1.13 Integrare in eCdT l'approccio basato sui dati per la revisione delle traduzioni esternalizzate

Indicatore/risultato: percentuale di traduzioni esternalizzate nell'ultimo trimestre sottoposte a revisione utilizzando l'approccio basato sui dati
Obiettivo per il 2021: 100 % di traduzioni esternalizzate nell'ultimo trimestre sottoposte a revisione utilizzando l'approccio basato sui dati
Tasso di attuazione: 0 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 1 %)

Il crescente numero di clienti, la complessità e la specializzazione dei testi, il maggior numero di pagine da rivedere, la fluttuazione della qualità delle traduzioni esternalizzate e la necessità di ridurre i costi hanno indotto il Centro a prendere in considerazione la possibilità di modificare il proprio modello di revisione, basato sul controllo di qualità interno di tutte le traduzioni effettuate da fornitori esterni di servizi linguistici. L'obiettivo di questo approccio era convertirlo in un modello basato sui dati per eliminare le traduzioni di scarsa qualità e garantire il miglioramento della qualità dei testi esternalizzati di qualità probabilmente inferiore agli standard concordati. Con il nuovo approccio, la scelta del grado di revisione non sarebbe più effettuata su singole traduzioni esternalizzate, ma verrebbe piuttosto predefinita in base ai dati, tenendo conto dei risultati pregressi dei fornitori esterni di servizi linguistici e dell'uso previsto dei testi da parte dei clienti. Al fine di attenuare i rischi di qualità del nuovo approccio di revisione, verrebbero effettuati periodicamente controlli approfonditi casuali su tutti i testi tradotti.

L'introduzione di nuovi servizi linguistici nell'ambito del piano di trasformazione ha dato al Centro l'opportunità di riflettere ulteriormente sul modello basato sui dati e di passare a un approccio più orientato al cliente, in base al quale i clienti decideranno autonomamente il livello di qualità che si aspettano al momento di scegliere il servizio, in funzione delle loro esigenze e dei diversi livelli di prezzo. Tali servizi sono: traduzione, accuratamente rivista o soggetta a post-editing completo, con un livello di qualità che non richiede ulteriori cambiamenti di rilievo; post-editing minimo, che comporta la correzione del prodotto della traduzione automatica quando il testo finale è destinato principalmente a fini di trasmissione della «sostanza»; e traduzione automatica, che consente ai clienti di utilizzare un servizio completamente automatizzato per la traduzione di testi basato sull'azione combinata delle memorie di traduzione del Centro e dei motori di traduzione automatica personalizzati e che non richiede alcun controllo di qualità da parte dei traduttori. Il nuovo modello è stato attuato nel dicembre 2021 con l'introduzione del post-editing minimo del prodotto della traduzione automatica.

Azione 1.14 Monitorare la qualità della traduzione *ex post*

Tasso di attuazione globale: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)
Indicatore/risultato: numero di controlli della qualità ex post (EPQC) su traduzioni fornite ai clienti
Obiettivo per il 2021: EPQC realizzati trimestralmente su traduzioni fornite ai clienti
Tasso di attuazione: 100 %

Oltre al controllo della qualità, il Centro svolge regolarmente controlli della qualità *ex post* sulle traduzioni consegnate ai clienti, al fine di individuare eventuali problemi ricorrenti nel processo di traduzione e adottare le opportune misure correttive.

Nel 2021 sono stati effettuati quattro controlli *ex post*, ossia uno per trimestre, su documenti di diversi clienti in settori differenti. Tali controlli della qualità *ex post* sono stati effettuati su campioni selezionati dall'intera produzione della traduzione.

Indicatore/risultato: percentuale di traduzioni eccellenti fornite ai clienti a seguito di un controllo di qualità ex post
Obiettivo per il 2021: 25 %
Tasso di attuazione: 100 %

Nel 2021 il 47,9 % delle traduzioni fornite dal Centro è stato considerato di eccellente qualità. La tendenza è all'aumento rispetto all'anno precedente, in cui la percentuale di traduzioni eccellenti era stata del 45,80 %.

Indicatore/risultato: percentuale di traduzioni eccellenti fornite ai clienti a seguito di un controllo di qualità ex post
Obiettivo per il 2021: 72 %
Tasso di attuazione: 100 %

Il 50,5 % delle traduzioni fornite dal Centro è stato considerato «di qualità adatta allo scopo». Tale percentuale è leggermente inferiore a quella del 2020 (53 %). Il risultato è positivo in quanto la differenza è riscontrabile nella percentuale di traduzioni eccellenti, leggermente superiore rispetto al 2020.

Indicatore/risultato: percentuale di traduzioni eccellenti fornite ai clienti a seguito di un controllo di qualità ex post
Obiettivo per il 2021: 3 %
Tasso di attuazione: 100 %

Il rimanente 1,6 % delle traduzioni consegnate ai clienti non era all'altezza degli standard qualitativi previsti. Sono state analizzate con i gruppi linguistici pertinenti e, ove del caso, sono state adottate misure correttive.

Azione 1.15 Avviare un'indagine per valutare la soddisfazione dei clienti rispetto al nuovo sistema di feedback (CVR) e valutare il nuovo sistema per la gestione dei feedback dei clienti

Indicatore/risultato: percentuale di analisi effettuata
Obiettivo per il 2021: 100 % dell'analisi effettuata e piano d'azione redatto
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Dall'agosto 2020 il Centro utilizza un sistema di feedback dei clienti basato sulla richiesta di versione corretta (CVR), prontamente disponibile per i clienti sul portale clienti del Centro e collegato a un flusso di lavoro pienamente integrato nella piattaforma eCdT del Centro.

L'obiettivo principale della CVR è che i clienti chiedano al Centro di esaminare il feedback trasmesso dai loro esperti in materia interni o nazionali sui prodotti linguistici forniti dal Centro, chiedano al Centro di correggere problemi puramente legati alla formattazione dei prodotti e di fornire loro una versione aggiornata ([3]).

Per valutare la soddisfazione per questo strumento, nell'autunno del 2021 il Centro ha condotto un'indagine presso i suoi clienti, che è stata associata a un'indagine sull'applicazione eCdT4me per dispositivi mobili del Centro introdotta nel 2020. Il tasso di risposta all'indagine è stato del 22,72 % (15 risposte), un tasso piuttosto basso.

Dai risultati dell'indagine è emerso che la maggior parte dei clienti del Centro non utilizza la CVR o la utilizza «solo in presenza di un problema specifico con un risultato» o «occasionalmente per documenti fondamentali». Un'ampia percentuale di rispondenti (80 %) ritiene che lo strumento sia «accessibile». Tutti i rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato la CVR hanno ritenuto che fosse «utile» (100 %).

([3]) Per maggiori informazioni sulle CVR trattate nel corso del 2021, si rimanda al capitolo 4: «Attività supplementari».

Ciò vale anche per la chiarezza e l'utilità delle risposte fornite dai traduttori che hanno analizzato il feedback ricevuto (100 %). La stessa percentuale di rispondenti (100 %) sembra essere soddisfatta delle informazioni fornite nella CVR.

Per quanto riguarda le risposte circa l'applicazione eCdt4me per dispositivi mobili, il 46,6 % degli intervistati ha dichiarato di non essere a conoscenza di tale applicazione. Dalle risposte è emerso inoltre che gli utenti sembrano preferire lavorare con il proprio computer (60 %) o non ritengono che l'app sia essenziale per svolgere il proprio lavoro (13 %). Questi risultati possono essere influenzati dall'aumento del telelavoro negli ultimi due anni a causa della pandemia.

A seguito di tale indagine, la gestione del Centro ha concordato un piano d'azione incentrato principalmente sulla fornitura di informazioni mirate ai clienti sulla CVR e sull'eCdT4me nel corso del 2022.

Azione 1.16 Organizzare webinar/sessioni informative per i fornitori esterni di servizi linguistici

Indicatore/risultato: creare un tutorial/video clip per i fornitori esterni di servizi linguistici per affrontare i problemi ricorrenti individuati con i freelance (problemi di qualità, problemi tecnici, ecc.)
Obiettivo per il 2021: almeno un tutorial/video clip per i fornitori esterni di servizi linguistici
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 1 %)

Come negli anni precedenti, invece di tenere seminari interni che potrebbero limitare il numero dei partecipanti, il Centro ha deciso di continuare a pubblicare tutorial per affrontare i problemi ricorrenti riscontrati con i fornitori esterni di servizi linguistici o fornire loro informazioni sui nuovi servizi avviati dal Centro di traduzione. Tali tutorial si sono concentrati su come svolgere compiti di post-editing, fornendo orientamenti specifici sui pacchetti esternalizzati dal Centro e sulle aspettative di qualità del Centro.

Azione 1.17 Attuare servizi modulati di traduzione, inclusi quelli definiti dal documento di avvio del programma concordato con l'EUIPO

Indicatore/risultato: i servizi modulati di traduzione sono attuati
Obiettivo per il 2021: 100 % di attuazione dei nuovi servizi selezionati
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Il processo di modularizzazione del servizio di traduzione, iniziato con il piano di trasformazione, è proseguito nel 2021. Oltre a un nuovo servizio denominato «traduzione automatica», il Centro ha individuato e attuato un servizio di post-editing minimo (light post-editing, LPE). La realizzazione di questo servizio ha richiesto lo sviluppo di un software specifico, la creazione di motori di traduzione automatica e l'avvio di una procedura negoziata per l'esternalizzazione dei relativi compiti linguistici.

Azione 1.18 Definire i nuovi servizi a valore aggiunto sulla base dei risultati emersi dall'analisi costi/benefici

Indicatore/risultato: i nuovi servizi a valore aggiunto sono attuati
Obiettivo per il 2021: 100 % di attuazione dei nuovi servizi selezionati
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Nel gennaio 2021 il Centro ha avviato un nuovo servizio «paste 'n' go» per dare ai clienti la possibilità di ottenere una traduzione più rapida di testi brevi (fino a quattro pagine) nei casi in cui la formattazione del testo non sia particolarmente importante. Legato originariamente a una necessità espressa dall'Agenzia esecutiva per la ricerca (REA), è disponibile per tutti i clienti.

Azione 1.19 Valutare il funzionamento del nuovo servizio di aggiornamento per le memorie di traduzione

Indicatore/risultato: funzionamento del nuovo servizio di aggiornamento per le memorie di traduzione valutato
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

La funzionalità di aggiornamento delle memorie di traduzione è stata messa a disposizione di tutti i clienti nel portale a loro dedicato nel 2020. Grazie a questa opzione, i clienti possono inviare file bilingue in formato tmx e aggiornare automaticamente le memorie di traduzione del Centro. Il contenuto delle memorie è utilizzato durante il processo di pre-traduzione al fine di garantire il riutilizzo dell'input del cliente.

Nel 2021 questa funzionalità non è stata utilizzata, ma rimane disponibile in particolare per le istituzioni che dispongono di unità di traduzione.

Azione 1.20 Completare lo sviluppo di un servizio di allineamento per alimentare le memorie di traduzione del Centro con le versioni finali dei documenti tradotti forniti dai clienti tramite il flusso di lavoro della CVR, nei casi in cui non siano forniti i file bilingui

Indicatore/risultato: servizio di allineamento pronto per essere offerto su richiesta dei clienti
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 0 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 1 %)

Il servizio di allineamento che era stato previsto, dopo un'attenta analisi, non è più considerato necessario. Di fatto, lo scambio di file bilingui e il servizio di aggiornamento delle memorie di traduzione hanno lo stesso scopo del servizio di allineamento. Tuttavia, a seguito della richiesta di un cliente, nel 2022 sarà attuato un nuovo servizio di allineamento automatico.

Azione 1.21 Proseguire l'individuazione e l'utilizzo di tecnologie di traduzione adattativa integrate interattivamente agli strumenti di traduzione

Indicatore/risultato: percentuale di introduzione delle nuove tecnologie di traduzione identificate nel 2020
Obiettivo per il 2021: 50 %
Tasso di attuazione: 70 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

Facendo seguito all'attuazione del metodo di lavoro personalizzato per la traduzione basato su tecniche di post-editing completo e all'introduzione del servizio di post-editing minimo, il Centro ha sviluppato diversi motori di traduzione automatica che coprono i settori generale, giuridico, della proprietà intellettuale e medico. La disponibilità di tali motori e l'attuazione di un post-editing completo e minimo hanno aperto la strada a un'ulteriore definizione dei requisiti per la creazione di un sistema multimotore di traduzione automatica che consentirebbe di ottenere i migliori risultati da diversi motori di traduzione automatica contemporaneamente.

L'ultima versione del principale strumento CAT utilizzato dal Centro, Trados Studio 2021, è stata testata e preparata per la distribuzione con successo all'inizio del 2022.

Il Centro ha inoltre condotto uno studio di fattibilità per verificare se la soluzione GroupShare basata su server potesse essere integrata nel suo sistema di gestione del flusso di lavoro di traduzione eCdT al fine di essere maggiormente allineata alla tecnologia utilizzata dalle istituzioni dell'UE. Lo studio ha concluso che l'integrazione di GroupShare sarebbe tecnicamente fattibile. Il passaggio a GroupShare sarebbe considerato nel contesto dello sviluppo di uno strumento di flusso di lavoro congiunto con altre parti

interessate interistituzionali o della graduale eliminazione di WorldServer, che è la soluzione attualmente utilizzata dal Centro.

Azione 1.22 Identificare e, se fattibile, iniziare lo sviluppo di nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura

Indicatore/risultato: identificazione di nuove soluzioni di riconoscimento vocale su misura
Obiettivo per il 2021: 50 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

Nel corso del 2021 il Centro si è concentrato sul completamento dell'integrazione di una soluzione migliorata di conversione vocale in testo nel suo flusso di lavoro.

La partecipazione a gruppi di lavoro interistituzionali e a eventi nel mondo accademico dedicati al riconoscimento vocale sono stati utili per lo scambio di esperienze.

Azione 1.23 Identificare e sviluppare motori di traduzione automatica personalizzata in altri settori

Indicatore/risultato: identificazione di motori di traduzione automatica personalizzata in altri settori
Obiettivo per il 2021: 50 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

Al fine di introdurre il servizio di post-editing minimo (light post-editing, LPE), il Centro ha dovuto sviluppare motori generici da tutte le lingue dell'UE (ad eccezione del GA) verso l'inglese e viceversa. Quest'attività è stata completata nel 2021. Per il momento non è necessario sviluppare nuovi motori in altri settori. Tuttavia, la situazione sarà riesaminata ogni anno per rispondere all'evoluzione delle tendenze e delle esigenze.

Azione 1.24 Esternalizzare il post-editing del prodotto della traduzione automatica

Indicatore/risultato: percentuale di introduzione dell'esternalizzazione del post-editing del prodotto di traduzione automatica
Obiettivo per il 2021: 20 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Nel gennaio del 2021, a seguito di una valutazione positiva dei motori di traduzione automatica del Centro nel settore della proprietà intellettuale, i lavori di traduzione rientranti nei motori di traduzione personalizzati hanno iniziato a essere esternalizzati con successo come lavori di post-editing completi per otto coppie di lingue per tutti i fascicoli di traduzione amministrativa dell'EUIPO. Nel giugno del 2021, a seguito di una valutazione positiva dei motori di traduzione automatica nell'ambito della salute pubblica in 22 coppie di lingue, tutti i lavori dell'EMA hanno iniziato a essere esternalizzati come lavori di post-editing completo. Nel luglio 2021 il post-editing è stato esteso a tutte le richieste relative al sito web dell'EUIPO.

Infine, nel dicembre 2021 è entrato in funzione il servizio di post-editing minimo, che consente a tutti i clienti di richiedere tale servizio in tutte le lingue dell'UE (ad eccezione dell'irlandese).

Azione 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

Indicatore/risultato: il piano d'azione è sviluppato
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

La soluzione di backup per gestire la traduzione dei marchi UE attraverso SDL WorldServer è pronta per essere utilizzata, se necessario. In seguito a una serie di sessioni di brainstorming e discussioni interne volte a definire possibili approcci per migliorare la qualità delle prestazioni e il tasso di recupero di tale soluzione, si è deciso che occorreva analizzare se tali miglioramenti potessero essere conseguiti con lo sviluppo, l'integrazione e l'utilizzo di motori di traduzione automatica personalizzati.

Azione 1.26 Fornire supporto tecnico e organizzativo per la banca dati IATE

Indicatore/risultato: percentuale di integrazione delle funzionalità di IATE conformemente al piano di progetto interistituzionale 2021
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 83 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 3 %)

Le attività di sviluppo e sostegno di IATE nel 2021 si sono concentrate sui seguenti settori principali:

- sviluppo di nuove funzionalità come previsto dal programma di lavoro IATE per il 2021, tra cui, quali elementi salienti, il modulo dei progetti terminologici, le funzionalità di ricerca per gli interpreti, che consentono agli utenti esterni di sfruttare le raccolte di IATE e il rilevamento avanzato dei duplicati, nonché molte altre nuove funzionalità per una migliore gestione dei dati, rese disponibili attraverso le sei versioni nuove introdotte nel 2021;
- risoluzione delle richieste di feedback e di modifica da parte degli utenti, che sono state convalidate e classificate in ordine di priorità dalla IATE 2 Task Force;
- integrazione dei dati di IATE negli strumenti CAT con lo sviluppo del plug-in IATE interno a Studio, che offre una funzione batch per la generazione di una base terminologica locale basata sul documento selezionato e una funzione di riconoscimento immediato dei termini che collega Studio a IATE per corrispondenze in tempo reale per il segmento attivo;
- documentazione aggiornata e vari tutorial video per sostenere la formazione degli utenti sulle nuove funzionalità;
- sostegno tecnico per le importazioni su larga scala, in particolare la migrazione dei glossari della DG Interpretazione della Commissione in IATE;
- manutenzione tempestiva della piattaforma EurTerm con contenuti nuovi e aggiornati;
- rafforzamento della comunicazione con gli utenti esterni di IATE con il sostegno della sezione Relazioni esterne e comunicazione presso il CdT, con campagne di successo sui media sociali circa nuove funzionalità per gli interpreti, il potenziamento del modulo di ricerca, il lavoro terminologico relativo alla COVID-19 e altri settori di interesse;
- ottimizzazione continua delle infrastrutture per migliorare al massimo le prestazioni e il monitoraggio quotidiano del sistema;
- aggiornamenti tecnici e di sicurezza tempestivi.

A tutto questo sono stati associati scambi interistituzionali e follow-up periodici nell'ambito del gruppo di gestione di IATE (presieduto dal CdT) e dei vari sottogruppi di lavoro. È stata inoltre messa a disposizione dei partner IATE una scheda di valutazione trimestrale IATE con indicatori qualitativi e quantitativi.

Azione 1.27 A seconda dei risultati della campagna di promozione sull'uso di eCdT a livello interistituzionale, cominciare ad adattare eCdT insieme ai partner interistituzionali interessati

Indicatore/risultato: fornire un'analisi del divario tra i requisiti delle istituzioni e la versione attuale di eCdT; se fattibile, sviluppare una prima versione interistituzionale
Obiettivo per il 2021: 100 % dell'analisi del divario
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 1 %)

Sono state organizzate diverse presentazioni per varie istituzioni o organizzazioni dell'UE interessate alla soluzione di software come servizio (SaaS) eCdT (ad esempio direzione generale della Traduzione della Commissione europea, Corte dei conti, Banca europea per gli investimenti, Parlamento europeo, Consiglio, Comitato economico e sociale europeo/Comitato delle regioni). È stato redatto e convalidato un documento di analisi del divario.

Il Centro è diventato pertanto un centro di eccellenza e un punto di riferimento ed è fonte di ispirazione per altre istituzioni, che riconoscono il valore della sua capacità di sviluppare e fornire strumenti all'avanguardia basati sulla tecnologia disponibile nel settore linguistico

CAPITOLO 2
ATTIVITÀ DI SUPPORTO

A quest'attività il Centro ha attribuito una ponderazione del 18 %. Il tasso di attuazione complessivo è stato del 95 %.

Azione 2.1 Attuare lo strumento selezionato per le assunzioni elettroniche

Indicatore/risultato: in base ai risultati emersi dall'analisi del divario e alla firma del contratto, attuare la prima versione dello strumento per le assunzioni elettroniche
Obiettivo per il 2021: la prima versione dello strumento per le assunzioni elettroniche è attuata.
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 50 %)

Il Centro ha selezionato un nuovo strumento informatico per l'organizzazione delle procedure di selezione (Systal) che consente al Centro di pubblicare avvisi di posto vacante, gestire le candidature, semplificare la valutazione dei candidati e facilitare la procedura di candidatura per i candidati. Systal è stato sviluppato in collaborazione con il fornitore Oracle. Il sistema è entrato in funzione il 21 settembre 2020 ed è stato pienamente operativo nel 2021.

Azione 2.2 Portare a termine l'introduzione della firma elettronica, ove opportuno

Indicatore/risultato: la firma elettronica è introdotta ove fattibile (in base alla parte interessata)
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 90 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 50 %)

Il Centro ha valutato la soluzione messa a punto a tal fine dalla Commissione. La sezione giuridica e l'ufficio Gestione progetti del Centro hanno esaminato lo strumento della Commissione e hanno concluso che era adatto allo scopo per le esigenze del Centro. Poiché la Commissione è una delle principali parti interessate del Centro, dato il numero di protocolli d'intesa, contratti e altri documenti vincolanti tra il Centro e la Commissione, il Centro ha deciso di utilizzare lo strumento della Commissione per la firma elettronica qualificata (Qualified Electronic Signature, QES). Non appena il servizio sarà impiegato in Ares per le agenzie dell'UE, il Centro dovrebbe in pratica acquisire soltanto certificati elettronici per questo tipo di servizi da un fornitore autorizzato.

CAPITOLO 3
ATTIVITÀ DI GESTIONE E SUPERVISIONE

A quest'attività il Centro ha attribuito una ponderazione del 12 %. Il tasso di attuazione complessivo è stato del 94,9 %.

Azione 3.1 Attuare il progetto per l'assegnazione delle risorse

Indicatore/risultato: progetto per l'assegnazione delle risorse attuato
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 25 %)

Nel gennaio 2021 il personale del Centro ha iniziato a utilizzare il sistema di assegnazione delle attività e delle risorse (SARA) per monitorare le risorse spese per le attività. In combinazione con il modello recentemente aggiornato per il bilancio e la determinazione dei costi per attività del Centro, questo sviluppo offre al Centro la possibilità di avere un quadro dettagliato dei costi connessi alla fissazione e/o all'adeguamento dei prezzi dei suoi servizi. L'automazione introdotta in questo contesto ridurrà l'intervento manuale e accelererà tutti i processi pertinenti.

Il progetto comprendeva anche l'allineamento del documento unico di programmazione (DOCUP) al bilancio per attività (ABB) e l'allineamento della relazione annuale di attività consolidata (CAAR) alla determinazione dei costi per attività (ABC). Il primo allineamento è stato attuato con successo nel 2021 e il progetto di DOCUP 2023-2025 è stato interamente allineato all'ABB del Centro. In conseguenza dei suddetti sviluppi, l'allineamento tra la CAAR 2021 e l'ABC è ora fattibile. Il progetto è stato completato nel 2021, sebbene sia in corso un'ulteriore automazione dell'ABB, che sarà ultimata nel 2022.

Azione 3.2 Mantenere il livello di maturità del sistema di gestione della continuità operativa (BCMS) del Centro

Indicatore/risultato: livello di impegno
Obiettivo per il 2021: 3
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 8 %)

La preparazione alla continuità operativa è stata valutata come livello 3 (verde) per il 2021 dal team di gestione della continuità operativa, sulla scala di misurazione che va da 1 (rosso) a 2 (giallo) e 3 (verde). La preparazione alla continuità operativa è strettamente legata al livello di attuazione del programma di lavoro annuale del Centro per la gestione della continuità operativa (BCMS). Nel 2021 sono stati aggiornati anche la strategia, la politica e il manuale di continuità operativa.

Azione 3.3 Formalizzare e adottare la procedura in caso di pandemia

Indicatore/risultato: procedura adottata a livello del Centro
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

La procedura in caso di pandemia è stata approvata nell'aprile 2021 nell'ambito del sistema di gestione della continuità operativa (Business Continuity Management System, BCMS) del Centro. Il documento individua tre possibili scenari di comparsa di un agente patogeno in grado di provocare una crisi sanitaria, identifica i livelli di allerta associati e descrive le azioni che il gruppo di gestione della continuità operativa

(BCMT) può intraprendere per gestire la situazione. L'insorgenza di una malattia classificata come pandemia è elencata come uno scenario nella strategia BCMS del Centro.

Azione 3.4 Intraprendere azioni ai fini della conformità al quadro di controllo interno (QCI)

Indicatore/risultato: percentuale di raccomandazioni molto importanti pienamente attuate
Obiettivo per il 2021: 90 % delle raccomandazioni molto importanti pendenti al 1° gennaio 2021 pienamente attuate
Tasso di attuazione: N/D (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 0 %)

Il servizio di audit interno (IAS) classifica le sue raccomandazioni di audit in tre categorie principali: critiche, molto importanti, importanti ([4]). Nel 2021 non erano pendenti raccomandazioni molto importanti. In effetti, dal 2015 il Centro non ha ricevuto alcuna nuova raccomandazione molto importante (cfr. parte II, capitolo 5, per maggiori dettagli sullo stato di avanzamento delle raccomandazioni di audit interno).

Azione 3.5 Rivedere e documentare processi e procedure

Indicatore/risultato: percentuale dei processi e delle procedure rivisti e documentati
Obiettivo per il 2021: 100 % dei processi e delle procedure documentati e aggiornati
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

La documentazione e la revisione previste dei processi e delle procedure correlate è proseguita nel 2021. Nella categoria «gestione», i lavori hanno riguardato i seguenti processi: *M12: elaborare il documento unico di programmazione del Centro di traduzione; M13: esaminare i risultati dell'attività economica*; *M14: preparare la relazione annuale di attività consolidata del Centro di traduzione*; *M21: controllare la documentazione relativa al sistema di gestione della qualità*; *M23: individuare e gestire i rischi*; *M31: gestire i rapporti con i clienti.* La categoria «attività principale» comprende l'aggiornamento dei seguenti processi: *C11: fornire un servizio linguistico (tranne marchi e disegni e modelli);* e *C12: tradurre i marchi UE e i disegni e modelli comunitari* e le relative procedure. Nella categoria «progetti e innovazione» sono stati documentati due processi individuati: *P11: analizzare e sviluppare nuovi prodotti/servizi;* e *P12: sviluppare motori interni di traduzione automatica.* La categoria «sostegno» comprende i processi: *S30: gestire le spese; S31: preparare, seguire e chiudere la programmazione e l'esecuzione del bilancio; S42: garantire la continuità del servizio; S52: gestire i cambiamenti informatici;* e *S53: dare priorità a una richiesta di assistenza e fornire una diagnosi*.

([4]) Valutazione delle raccomandazioni di audit del servizio di audit interno (IAS):

1 – CRITICA: Carenza fondamentale nel processo sottoposto ad audit che è pregiudizievole a livello di DG/Agenzia/organismo autonomo oggetto dell'audit. È necessaria un'azione immediata e decisa. Potrebbe comportare una riserva nella relazione annuale di attività consolidata - MOLTO IMPORTANTE: Carenza fondamentale nel processo sottoposto ad audit che è pregiudizievole per l'intero processo. Non comporta una riserva nella relazione annuale di attività consolidata se si tratta di una sola raccomandazione. È necessaria un'azione tempestiva. Diverse raccomandazioni molto importanti relative allo stesso processo potrebbero portare a una riserva nella relazione annuale di attività consolidata.

3 – IMPORTANTE: Carenze significative nell'intero processo sottoposto ad audit o in una parte rilevante del processo sottoposto ad audit. È necessario agire quanto prima, ma non si possono ritardare le azioni intraprese per affrontare questioni critiche o molto importanti. Non comporta una riserva nella relazione annuale di attività consolidata.

Azione 3.6 Attuare il programma di audit della qualità

Indicatore/risultato: numero di audit della qualità eseguiti
Obiettivo per il 2021: almeno due audit della qualità eseguiti
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

L'audit della qualità per la procedura *C11_3: la pianificazione della modalità di esecuzione della domanda (interna o esternalizzata)* è stata effettuata il 28 ottobre 2021. L'audit della qualità per la procedura *C11_4: la prestazione del servizio linguistico internamente o tramite esternalizzazione* ha avuto luogo il 15 ottobre 2021.

Le procedure oggetto dell'audit sono efficienti, conformi e gestite correttamente. Sebbene non siano state individuate deviazioni, le osservazioni e i suggerimenti di miglioramento menzionati nelle relazioni di audit saranno attuati mediante i piani d'azione corrispondenti.

Azione 3.7 A seconda dei risultati dello studio di fattibilità, definire i requisiti per sviluppare un nuovo sistema per gli strumenti di gestione dei processi operativi con l'integrazione di rischi e controlli

Indicatore/risultato: i requisiti del nuovo sistema sono definiti
Obiettivo per il 2021: insieme di requisiti operativi disponibili
Tasso di attuazione: 0 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Il documento previsto con l'elenco delle possibilità non è ancora stato fornito. È necessario valutare opzioni alternative.

Azione 3.8 Attuare iniziative di gestione dei talenti

Indicatore/risultato: percentuale di attuazione delle iniziative di gestione dei talenti
Obiettivo per il 2021: iniziative di gestione dei talenti attuate
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Le competenze dirigenziali e manageriali sono state individuate dai valutatori attraverso l'esercizio di valutazione annuale avviato nel gennaio 2021. Nel febbraio 2021 sono stati individuati alcuni membri del personale per l'ulteriore sviluppo di competenze dirigenziali e manageriali attraverso il programma di eccellenza manageriale, un percorso di professionalizzazione rivolto ai membri del personale che non occupano un posto dirigenziale o di capo sezione, ma i cui compiti comportano o potrebbero comportare in futuro responsabilità supplementari e/o una dimensione di gestione delle risorse. Le linee guida per lo sviluppo manageriale adottate nel dicembre 2019 sono state attuate nel 2021, con varie sessioni di formazione specifiche per i singoli partecipanti al programma. Nel settembre 2021 è stata organizzata una sessione di coaching per i tutor del programma di eccellenza manageriale. L'obiettivo è stato raggiunto con successo.

Azione 3.9 Potenziare la capacità di traduzione in irlandese entro il 1° gennaio 2022, termine previsto per la fine della deroga vigente relativa a tale lingua

Indicatore/risultato: avviare la procedura di assunzione
Obiettivo per il 2021: 2 traduttori irlandesi
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

L'avviso di posto vacante per l'elenco di riserva e l'assunzione di traduttori irlandesi è stato pubblicato nel marzo 2020. L'elenco di riserva è stato istituito entro la fine di marzo del 2021, consentendo successivamente l'avvio della procedura di assunzione. Il primo agente temporaneo è stato assunto nell'agosto 2021 e il secondo agente è stato trasferito dal gruppo per la lingua inglese. La procedura di concorso interno per traduttori irlandesi sarà completata nel primo trimestre del 2022. L'obiettivo di assumere due membri del personale per il gruppo per la lingua irlandese è stato raggiunto.

Azione 3.10 Sviluppare le capacità del personale con funzioni chiave (ad es. post-editing del prodotto della traduzione automatica, gestione delle memorie di traduzione)

Indicatore/risultato: percentuale di personale individuato per ricevere formazione nel post-editing del prodotto della traduzione automatica e nella gestione delle memorie di traduzione
Obiettivo per il 2021: 100 % del personale individuato
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Nel 2021 il Centro ha già organizzato diversi seminari e sessioni di formazione ad hoc. È stata organizzata una sessione di formazione supplementare sul tema del post-editing del prodotto della traduzione automatica. Tutti i nuovi assunti hanno ricevuto una formazione sul post-editing del prodotto della traduzione automatica e sulla sottotitolazione. Tutto il personale selezionato ha ricevuto una formazione sull'uso della traduzione automatica, sul post-editing e sulla valutazione del prodotto della traduzione automatica.

Azione 3.11 Attuazione del piano d'azione derivante dall'indagine 2020 per valutare l'immagine e l'attrattiva del Centro presso le parti interessate chiave

Indicatore/risultato: percentuale di attuazione del piano d'azione derivante dall'indagine 2020 delle parti interessate principali del Centro
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 78 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Nel 2020 la dirigenza del Centro ha deciso di avviare l'indagine generale sulla soddisfazione dei clienti, posticipata dall'anno precedente, nel primo trimestre del 2021, al fine di poter utilizzare la nuova soluzione di indagine sviluppata nel 2020 da EUIPO/CdT e dall'Ufficio delle pubblicazioni.

L'indagine sulla soddisfazione dei clienti condotta tra il 3 e il 31 marzo 2021 comprendeva una relazione individuale per ciascun cliente contenente i dati operativi annuali da gennaio a dicembre 2020.

A seguito dell'indagine, il Centro ha elaborato un piano d'azione con un totale di nove azioni, incentrato sui seguenti aspetti: rafforzamento dello scambio di comunicazioni su questioni finanziarie e informatiche; più sessioni di formazione per consentire agli utenti di familiarizzarsi con le nuove funzionalità e i vantaggi dei sistemi del Centro; esame del materiale informativo e delle guide utente esistenti al fine di renderli più accessibili agli utenti; miglioramento della pubblicità e illustrazione dei nuovi servizi attraverso la creazione di video e tutorial al fine di accrescere la conoscenza e la consapevolezza dei clienti in merito ai loro vantaggi; e un impegno proattivo con i clienti per comprendere meglio le loro aspettative e trovare

soluzioni personalizzate per le loro esigenze. Entro la fine del 2021, il 77,8 % di questo piano d'azione era stato attuato. Il restante 22,2 % ha un termine di attuazione nel 2022.

Azione 3.12 Avviare a partire dal 2021 indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti utilizzando il nuovo strumento di indagine sviluppato in collaborazione con l'EUIPO nel 2020 (P1)

Indicatore/risultato: indagine sulla soddisfazione dei clienti svolta e piano d'azione per il 2022 definito
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

A seguito della cooperazione con l'EUIPO nell'ambito del piano di trasformazione del Centro, nel 2021 è stato adottato, in collaborazione con l'Ufficio delle pubblicazioni, un nuovo approccio per misurare la soddisfazione dei clienti. Tale approccio ha utilizzato il proprio strumento di indagine insieme a un questionario adattato alle esigenze del Centro e collegato a una relazione individuale per ciascun cliente che sintetizza i principali dati operativi per l'anno 2020. I clienti hanno potuto quindi esprimere la loro soddisfazione nel questionario sulla base delle informazioni fornite loro nelle rispettive relazioni specifiche.

Il tasso di risposta per questo sondaggio è stato del 47,8 %.

Secondo le risposte, i clienti sembravano complessivamente molto soddisfatti della gamma di servizi offerti dal Centro, nonché della qualità dei servizi e dei prodotti forniti dal Centro e delle loro relazioni con il personale del CdT. I clienti hanno chiaramente dichiarato che i tre criteri più importanti relativi al Centro sono: «reattività e comunicazione», «tempestività del servizio» e «qualità dei risultati».

Sulla base dei pareri e dei suggerimenti espressi dai clienti nell'indagine, la dirigenza del Centro ha concordato l'attuazione di una serie di azioni (cfr. punto 3.11).

Azione 3.13 Contattare nuovi organismi dell'UE in vista di accordi di cooperazione

Indicatore/risultato: numero di accordi di cooperazione con nuovi organismi dell'UE firmati
Obiettivo per il 2021: accordi di cooperazione firmati con nuovi organismi, se esistenti.
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

In seguito all'approvazione del programma di finanziamento dell'UE per il periodo 2021-2027, nel febbraio 2021 la Commissione europea ha adottato una nuova decisione di esecuzione che stabilisce che l'Agenzia esecutiva europea per il clima, l'infrastruttura e l'ambiente (CINEA), l'Agenzia esecutiva europea per la salute e il digitale (HaDEA), l'Agenzia esecutiva europea per la ricerca (REA), l'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e le PMI (EISMEA), l'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca (CER) e l'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA) diventeranno operative dal 1º aprile 2021 con un mandato che durerà fino al 31 dicembre 2028. Di conseguenza, il Centro ha firmato un nuovo accordo di cooperazione con HaDEA e ha modificato gli accordi esistenti con le altre agenzie esecutive.

L'adozione di un nuovo programma spaziale per il periodo 2021-2027 ha portato alla trasformazione dell'Agenzia europea del sistema globale di navigazione satellitare (GNSS) in Agenzia dell'Unione europea per il programma spaziale (EUSPA). A seguito di tale cambiamento, il Centro ha firmato un nuovo accordo di cooperazione con l'EUSPA.

Nel dicembre 2021 è entrato in vigore anche un nuovo quadro giuridico per le imprese comuni (IC) dell'Unione europea, che ha portato ad adeguamenti dei nomi e degli acronimi per la maggior parte di queste entità. Alla fine dell'anno il processo di adeguamento degli accordi di cooperazione con le imprese comuni era ancora in corso.

Nel 2021 il portafoglio clienti del Centro è rimasto a 69 clienti, nonostante la firma di un nuovo accordo con la nuova agenzia esecutiva HaDEA, a causa della chiusura dell'Agenzia esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare (Chafea).

Azione 3.14 Marketing dei servizi del Centro

Indicatore/risultato: numero di attività di marketing intraprese
Obiettivo per il 2021: 1
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Nel 2021 le attività di marketing si sono concentrate principalmente sui seguenti aspetti: rendere noti ai portatori di interessi i risultati conseguiti dal Centro grazie al suo programma di trasformazione biennale con l'EUIPO, in particolare i nuovi servizi e strumenti derivanti da tale cooperazione; celebrare il 25º anniversario del Centro, e promuovere il multilinguismo e una scrittura chiara nell'UE.

Il Centro ha presentato la sua nuova offerta di servizi e gli strumenti introdotti nel 2020 e nel 2021 ai clienti e ai partner istituzionali in numerose riunioni bilaterali e interistituzionali dei gruppi di lavoro, alle riunioni annuali della rete di punti di contatto per la traduzione del Centro e dei responsabili della rete di comunicazione e informazione (HCIN) delle agenzie dell'UE, all'edizione 2021 del premio del Mediatore europeo per la buona amministrazione e, infine, al seminario sul multilinguismo per le agenzie dell'UE organizzato il 30 settembre.

Ogni lancio di un nuovo servizio è stato accompagnato da una campagna di comunicazione comprendente opuscoli, mailing, comunicati stampa di siti web, post sui media sociali e, in alcuni casi, video (ad esempio su sottotitolazione, trascrizione e traduzione web). Una panoramica dettagliata dei risultati del programma di trasformazione è stata fornita nella relazione «Highlights of the year 2020» (Aspetti salienti del 2020), presentata alla riunione del consiglio di amministrazione del marzo 2021, in un'infografica che illustra i diversi servizi di traduzione del Centro e in un opuscolo dedicato che fornisce una breve presentazione dell'intero portafoglio di servizi del Centro.

Il Centro ha incontrato diversi clienti per sessioni dimostrative del suo modulo di traduzione web per siti web basati su Drupal e ha offerto anche presentazioni del suo sistema di flusso di lavoro eCdT a varie istituzioni.

In totale, nel corso dell'anno si sono tenute riunioni con 26 clienti su 69 (37,7 %) e per molti clienti più di una riunione per discutere di esigenze o progetti specifici.

Tra i punti salienti della comunicazione del 2021 figurano: la pubblicazione del video per il 25º anniversario del Centro, con interviste ai diversi direttori del Centro; una maggiore presenza sui media sociali per promuovere il progetto IATE interistituzionale e le campagne dedicate alla Giornata dell'Europa, alla Giornata europea delle lingue, al seminario del Centro «Multilingualism – a challenge for the EU Agencies Network» (Multilinguismo - una sfida per la rete delle agenzie dell'UE) sulla Giornata del multilinguismo (30 settembre), al lancio della pagina web interistituzionale sulla traduzione, alla conferenza «Clear writing for Europe» (scrittura semplice e chiara) della Commissione (alla quale il Centro ha partecipato attivamente), nonché alla pubblicazione del nuovo opuscolo del Centro «Writing for machine Translation» (Scrivere per la traduzione automatica).

Per maggiori dettagli sulle riunioni con i clienti, sui risultati specifici dei progetti e sulle numerose attività di sensibilizzazione intraprese nel corso dell'anno, si rimanda alla relazione «*Highlights 2021*» (Aspetti salienti del 2021).

Azione 3.15 Organizzare riunioni della rete di punti di contatto per la traduzione

Indicatore/risultato: numero di riunioni svolte online o in presenza
Obiettivo per il 2021: 2
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Il 22 aprile 2021 il Centro di traduzione ha ospitato la sua 6ª riunione annuale della rete di punti di contatto per la traduzione (TCN). In totale, hanno partecipato a questo evento di mezza giornata, che si è svolto online a causa della pandemia, 46 rappresentanti di 37 agenzie, imprese comuni e istituzioni dell'UE.

La riunione ha offerto al Centro una buona opportunità per presentare i risultati del suo programma di trasformazione, in particolare nuovi servizi e strumenti, e per esaminare i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti del 2021.

Il 30 settembre il Centro ha organizzato un seminario dal titolo «Multilingualism – a challenge for the EU Agencies Network» (Multilinguismo - una sfida per la rete delle agenzie dell'UE) sotto l'egida dei responsabili della rete di comunicazione e informazione (HCIN) delle agenzie dell'UE. In totale hanno partecipato a questo evento online di mezza giornata 68 rappresentanti provenienti da 28 agenzie dell'UE, imprese comuni, l'ufficio di sostegno condiviso della rete delle agenzie dell'UE e il Mediatore europeo.

Il seminario si prefiggeva di fare il punto sui risultati finora conseguiti dalle agenzie dell'UE nella promozione del multilinguismo, individuare e discutere le sfide cui sono confrontate le agenzie ed esplorare le nuove opportunità per il multilinguismo create dalle tecnologie del linguaggio odierne. La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, ha pronunciato il discorso di apertura in occasione di questo evento, aprendo la strada a una proficua discussione su come promuovere la comunicazione multilingue per raggiungere i cittadini europei.

A seguito di questo seminario e in risposta a una delle raccomandazioni formulate dalla sig.ra O'Reilly, il Centro ha convenuto di sperimentare un esercizio consistente nell'analizzare le pratiche e le politiche multilingue esistenti delle agenzie al fine di istituire un «pacchetto di strumenti per il multilinguismo» per l'HCIN e di elaborare orientamenti comuni e/o un modello per le politiche linguistiche delle agenzie. Quest'attività verrà eseguita nel corso del 2022.

Azione 3.16 Valutare il funzionamento dell'unico punto di contatto operativo

Indicatore/risultato: valutazione eseguita
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 4 %)

Nel 2020 il Centro ha creato un unico punto di contatto unico per i clienti al fine di facilitare la gestione dei rapporti durante il trattamento delle traduzioni. La gestione delle richieste di servizi linguistici, il trattamento del «servizio post-vendita» (CVR) e la gestione del portale clienti sono ora interamente nelle mani della sezione Gestione dei processi di lavoro (Workflow Management Section, WMS).

Nel corso del 2021, i clienti hanno fatto un uso corretto del principale contatto della WMS. Le loro richieste sono state debitamente trattate dalla WMS, che ha reindirizzato le richieste ad altre sezioni interne (ad esempio contabilità, affari giuridici, coordinamento dei clienti, assistenza tecnica) ogniqualvolta necessario. Questo cambiamento ha semplificato le interazioni con i clienti e, quale effetto collaterale del nuovo flusso di lavoro della CVR, i tempi di fornitura del servizio post-vendita sono stati notevolmente ridotti. Nel complesso, si ritiene che il punto di contatto operativo unico abbia avuto un impatto positivo sui rapporti con la clientela.

Azione 3.17 Esplorare in modo proattivo le opportunità commerciali fornendo servizi su misura

Indicatore/risultato: piano d'azione definito e attuato
Obiettivo per il 2021: 100 %
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 8 %)

È stato realizzato un progetto pilota con la DGT per l'esternalizzazione della formattazione e dell'impaginazione dei file PDF. Alla fine dell'anno, il Centro ha partecipato a un progetto pilota con la Corte dei conti relativo all'esternalizzazione della traduzione e alla modifica di un documento della Corte. I risultati del progetto saranno analizzati all'inizio del 2022.

La Procura europea ha espresso la necessità di alcune funzionalità e caratteristiche supplementari per il sistema eTra-Local, come l'aggiunta di motori di traduzione automatica in diversi settori e alcuni miglioramenti all'applicazione web interconnessa a eTra-Local. Tutte le funzionalità e caratteristiche sono state attuate dal Centro. Nel corso della seconda parte dell'anno sono pervenute nuove richieste riguardanti il flusso di lavoro dei documenti riservati ed è stata inviata una proposta al cliente per la convalida.

È opportuno ricordare che l'EUIPO ha chiesto diversi servizi su misura relativi ai suoi orientamenti, alla traduzione di termini Euroclass di lingue di paesi terzi senza una precedente traduzione dell'UE e alla traduzione delle etichette dei siti web. Tali esigenze sono state discusse alla fine dell'anno.

Azione 3.18 Attività di comunicazione finale derivante dall'attuazione del programma di trasformazione del Centro (compresi i progetti PID dell'EUIPO)

Indicatore/risultato: numero di azioni di comunicazione
Obiettivo per il 2021: 1
Tasso di attuazione: 100 % (ponderazione dell'azione nell'ambito dell'attività: 8 %)

I risultati del programma biennale di trasformazione sono stati ampiamente pubblicizzati attraverso diversi mezzi ed eventi nel corso del 2021: la relazione *Highlights 2020* pubblicata per la riunione del consiglio di amministrazione di marzo, ha dedicato a questo tema un intero capitolo; le campagne di comunicazione consistenti in opuscoli, mailing, comunicati stampa di siti web, post sui media sociali e, in alcuni casi, video hanno accompagnato l'introduzione di nuovi servizi e strumenti (ad esempio sottotitolazione, trascrizione, traduzione web, CVR, traduzione automatica); il direttore e il capo del dipartimento Supporto alla traduzione hanno illustrato i nuovi servizi del Centro in occasione della riunione annuale della rete di punti di contatto per la traduzione di aprile e del seminario delle agenzie dell'UE sul multilinguismo di settembre; infine, le azioni di comunicazione congiunte con l'EUIPO hanno contribuito a diffondere informazioni sui risultati conseguiti. Tali risultati comprendevano un video, articoli, invio di mail ai direttori delle agenzie e delle istituzioni dell'UE, una presentazione alla riunione della rete di comunicazione e informazione delle agenzie dell'UE, post sui media sociali e la partecipazione al premio per la buona amministrazione 2021 del Mediatore europeo e al premio europeo per il settore pubblico.

CAPITOLO 4
ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI

Richieste di versione corretta (CVR)

Questo servizio è stato introdotto nell'agosto 2020 e ha sostituito il precedente processo di modulo di soddisfazione dei clienti con l'obiettivo di introdurre un approccio più strutturato alla gestione della qualità per conto dei clienti e di soddisfare le richieste dei clienti di disporre di una versione corretta delle traduzioni dopo la consegna.

Nel 2021 il Centro ha ricevuto 1 436 CVR su 65 270 lavori forniti per servizi per i quali era applicabile la CVR, con una percentuale di risposta del 2,2 %.

Il 31,9 % delle CVR (458) è stato contrassegnato come eccellente, il 54,1 % (777 CVR) è stato contrassegnato come idoneo allo scopo e il 14 % (201 CVR) è stato contrassegnato come non idoneo allo scopo.

Il volume di CVR con una seconda versione è stato pari a 38, che rappresenta il 2,7 % delle CVR ricevute.

La diminuzione del numero di CVR rispetto ai moduli di soddisfazione dei clienti può essere spiegata anche dal fatto che il feedback positivo quando non è necessaria una versione corretta non è incluso nell'ambito di applicazione della CVR. Il Centro riceve attualmente tale feedback separatamente tramite posta elettronica.

CAPITOLO 5
PRINCIPALI RISULTATI CHE CONTRIBUISCONO ALLE PRIORITÀ DELL'UE

Seminario sul tema del multilinguismo quale sfida per la rete delle agenzie dell'UE

Per celebrare la Giornata internazionale della traduzione, il 30 settembre 2021 il Centro di traduzione ha organizzato un seminario dal titolo «Multilingualism - a challenge for the EU Agencies Network» (Multilinguismo - una sfida per la rete delle agenzie dell'UE) sotto l'egida dei responsabili della rete di comunicazione e informazione (HCIN) delle agenzie dell'UE. Vi hanno partecipato 68 rappresentanti di 28 agenzie e organi dell'UE. Il seminario si prefiggeva di sensibilizzare in merito all'importanza del multilinguismo per la comunicazione esterna e la portata delle agenzie, fare il punto sui risultati finora conseguiti dalle agenzie dell'UE nella promozione del multilinguismo, individuare e discutere le sfide cui sono confrontate le agenzie in tema di multilinguismo ed esplorare le nuove opportunità per il multilinguismo create dalle tecnologie del linguaggio odierne.

La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, ha pronunciato il discorso di apertura in occasione di questo evento, aprendo la strada a una proficua discussione su come promuovere la comunicazione multilingue per raggiungere i cittadini europei. In tre gruppi di discussione i partecipanti hanno avuto la possibilità di esaminare idee su come mettere in risalto i profili delle agenzie attraverso siti web multilingue e di scambiare le migliori pratiche in questo ambito.

A seguito di questo seminario e in risposta a una delle raccomandazioni formulate dalla sig.ra O'Reilly, il Centro ha convenuto di sperimentare un esercizio consistente nell'analizzare le pratiche e le politiche multilingue esistenti delle agenzie al fine di istituire un «pacchetto di strumenti per il multilinguismo» per l'HCIN e di elaborare orientamenti comuni e/o un modello per le politiche linguistiche delle agenzie. Quest'attività proseguirà nel 2022.

Conferenza sulla scrittura semplice e chiara

Nell'ottobre 2021 il Centro ha partecipato alla conferenza «Clear writing for Europe» (scrittura semplice e chiara per l'Europa), un evento volto a sensibilizzare in merito all'importanza e ai vantaggi di una scrittura chiara e a promuovere la cooperazione, migliorare la condivisione delle conoscenze e scambiare le migliori pratiche tra le istituzioni dell'UE. La conferenza è stata organizzata dalla direzione generale della Traduzione della Commissione europea e il Centro ha avuto l'opportunità di partecipare per la prima volta in qualità di membro del comitato organizzativo, insieme ai rappresentanti dei servizi di traduzione delle altre istituzioni dell'UE.

Durante la tavola rotonda di chiusura della conferenza, che ha riunito gli alti dirigenti delle istituzioni organizzatrici dell'evento, il direttore facente funzione del Centro ha ribadito l'impegno del Centro ad agevolare il multilinguismo incoraggiando gli autori a scrivere in modo chiaro, a utilizzare i servizi di editing del Centro e a consultare la guida *Writing for translation/Ecrire pour être traduit* del Centro. Inoltre ha citato le sfide che le nuove tecnologie di traduzione possono comportare per una scrittura chiara e ha annunciato la stesura della nuova guida del Centro sulla scrittura per la traduzione automatica, che è stata pubblicata alla fine dell'anno.

Quadro di comunicazione e di impegno delle parti interessate della rete delle agenzie dell'UE

Il direttore del Centro e il capo del dipartimento Comunicazione hanno partecipato alla progettazione e all'elaborazione del quadro di comunicazione e di impegno delle parti interessate della rete delle agenzie dell'UE (EUAN), preparato da un gruppo di lavoro dei responsabili della rete di comunicazione e informazione (HCIN) delle agenzie dell'UE, sotto la presidenza dell'Agenzia europea dell'ambiente (AEA) e in stretta collaborazione con l'ufficio di sostegno condiviso dell'EUAN. Questo quadro mira a sostenere l'ambizione della strategia dell'EUAN per il periodo 2021-2027 affinché la rete aumenti la visibilità e il livello di interazione con le parti interessate dell'UE.

PARTE II A. Gestione

CAPITOLO 6
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Quale principale pilastro della struttura di governance del Centro, il consiglio di amministrazione ne garantisce un funzionamento efficiente e assolve la missione di cui al regolamento istitutivo del Centro stesso. Esso definisce gli orientamenti strategici, gli obiettivi e le priorità del Centro, svolgendo un ruolo di sorveglianza con la responsabilità ultima in materia di bilancio e programmazione.

Il consiglio di amministrazione è composto dai rappresentanti dei clienti del Centro (istituzioni, organismi e agenzie dell'UE), dai rappresentanti di ognuno dei 27 Stati membri dell'UE e da due rappresentanti della Commissione europea. Attualmente è presieduto da Rytis Martikonis, direttore generale della direzione generale della Traduzione della Commissione europea. L'elenco completo dei membri del consiglio di amministrazione e una ripartizione per genere e nazionalità figurano nell'allegato X della presente relazione. Le dichiarazioni di interesse dei membri del consiglio di amministrazione vengono pubblicate sul sito web del Centro.

Le decisioni del consiglio di amministrazione sono adottate dai suoi membri nel corso delle riunioni o per mezzo di procedure scritte. Le 19 decisioni adottate nel 2021, per tema, sono riportate di seguito.

Governance

- ✓ La relazione di attività 2020 è stata valutata dal consiglio di amministrazione, secondo il quale presenta in modo fedele ed esaustivo il lavoro svolto dal Centro. Il consiglio di amministrazione ha rilevato che il tasso di attuazione complessivo del programma di lavoro per il 2020 è stato del 90,3 % sulla base del bilancio iniziale e del bilancio rettificativo n. 2/2020.
- ✓ Il programma di lavoro 2022 definisce le tappe fondamentali da raggiungere nei tre principali settori di attività del Centro (ossia operazioni di base, supporto, gestione e supervisione) e mostra come si riferiscono alle azioni strategiche definite nella strategia 2016-2020 del Centro. Vi sono specificate anche le risorse umane e finanziarie necessarie per la corretta esecuzione di ogni attività.
- ✓ Il progetto di documento di programmazione 2022-2024 è stato esaminato per la prima volta dal consiglio di amministrazione nel gennaio 2020, prima della sua necessaria trasmissione alle istituzioni competenti il 29 gennaio 2021 in quanto contributo del Centro alla procedura di bilancio generale dell'UE. Questo documento di pianificazione include la programmazione sia annuale sia pluriennale (ad esempio, le principali linee di azione, le risorse umane e finanziarie necessarie per la corretta esecuzione di ogni attività e le tappe fondamentali da raggiungere) nonché le informazioni sulla politica del personale.
- ✓ La strategia 2016-2020 è stata prorogata fino alla fine del 2023 per consentire al Centro di preparare il documento di programmazione 2023-2025 a fini di adozione nel gennaio 2022.
- ✓ Il progetto di decisione n. 9 modificata del consiglio di amministrazione sulla struttura tariffaria del Centro di traduzione è stato modificato per tener conto della semplificazione del sistema di fatturazione, dell'introduzione di prezzi ridotti per le traduzioni basate sull'uso di motori di traduzione automatica personalizzati del Centro, dell'introduzione, il 1º gennaio 2021, di un servizio di post-editing minimo, di un servizio di traduzione «paste 'n' go», di un servizio di traduzione automatica e di un servizio di trascrizione automatica, nonché della revisione dei tempi indicativi di consegna per i servizi di traduzione e modifica il 1º gennaio 2021.

- ✓ Il progetto di decisione n. 10 modificata del consiglio di amministrazione sulla struttura tariffaria del Centro di traduzione è stato modificato per tener conto della revoca delle deroghe generali all'applicazione dello sconto personalizzato per la traduzione in base al volume, alla priorità e al formato complesso, dell'introduzione di un prezzo ridotto per la priorità «molto urgente» ogniqualvolta siano utilizzati i motori di traduzione automatica su misura del Centro e dell'introduzione dei tempi indicativi di consegna per il post-editing minimo.

Questioni relative al personale

Nel corso del 2021 il consiglio di amministrazione ha adottato le seguenti decisioni in materia di personale:

- ✓ il progetto di decisione del consiglio di amministrazione di conferire al proprio presidente il potere di rispondere a un reclamo ai sensi dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari;
- ✓ il progetto di decisione del consiglio di amministrazione relativo alla nomina del direttore del Centro di traduzione.

Bilancio e contabilità

- ✓ Il consiglio di amministrazione ha espresso parere favorevole sui conti definitivi dell'esercizio 2020.
- ✓ Il consiglio di amministrazione ha adottato il bilancio rettificativo n. 1/2021 e n. 2/2021 che includevano, tra l'altro, le previsioni aggiornate ricevute dai clienti, il risultato del riesame di alcune voci di spesa nonché il riporto del risultato di bilancio del 2020 nel bilancio 2021.
- ✓ Il progetto preliminare di bilancio 2022 rispecchia le stime delle entrate, comprese le previsioni e le spese dei clienti, contenute nel documento di programmazione 2022-2024 approvato dal consiglio di amministrazione nel gennaio 2021.
- ✓ Il bilancio 2022 rispecchia le previsioni aggiornate di entrate e spese incluse nel documento di programmazione 2022-2024 del Centro.

CAPITOLO 7
PRINCIPALI SVILUPPI

PRINCIPALI SVILUPPI INTERNI

Nel 2021 il Centro ha continuato a destinare parte delle sue risorse alle richieste speciali dei suoi clienti.

eTra-Local

La Procura europea ha espresso la necessità di funzionalità e caratteristiche supplementari per il sistema eTra-Local, come l'aggiunta di motori di traduzione automatica in diversi settori e alcuni miglioramenti all'applicazione web interconnessa a eTra-Local. Tutti i suggerimenti sono stati accolti e seguiti da una proposta e relativi sviluppi. Nel corso della seconda parte dell'anno sono pervenute nuove richieste riguardanti il flusso di lavoro dei documenti riservati dell'EPPO ed è stata inviata al cliente una proposta per la convalida.

Sintesi

Alla fine dell'anno il Centro ha avviato un progetto pilota con l'Osservatorio europeo delle droghe e delle tossicodipendenze (EMCDDA) riguardante un potenziale servizio di sintesi. L'idea di base è di sviluppare in futuro un servizio di sintesi automatico basato sull'intelligenza artificiale. Questo servizio automatico sarebbe anche combinato con il post-editing umano dei risultati. Nel prossimo futuro, una combinazione di servizi di sintesi e di traduzione potrebbe contribuire allo sviluppo del multilinguismo, nel senso che documenti di grandi dimensioni non ancora tradotti per motivi di bilancio potrebbero avere in futuro almeno una traduzione sintetica a disposizione del pubblico.

Progetto pilota con la Corte dei conti

Nell'ultimo trimestre del 2021 il Centro, insieme alla Corte dei conti europea, ha avviato un progetto pilota per valutare la possibilità di fornire la traduzione e la pubblicazione computerizzata di alcune delle relazioni speciali della Corte. Tali relazioni evolvono costantemente e sono oggetto di consultazione e, parallelamente, vengono tradotte. Dal punto di vista del flusso di lavoro di traduzione, ciò richiede l'inclusione di diverse fasi e pratiche. Un'analisi dei risultati del progetto pilota dovrebbe essere effettuata nel primo trimestre del 2022.

Formazione sulla scrittura chiara per l'EPPO

Su richiesta dell'EPPO, il Centro ha esaminato la possibilità di orientare e assistere il suo personale e alcune parti interessate nella redazione di testi più chiari e pertanto più facili da tradurre. Nel novembre 2021 si sono svolti colloqui preliminari con alcuni rappresentanti dei clienti per comprenderne le esigenze. Se tutte le condizioni sono soddisfatte, il progetto sarà realizzato nel 2022.

Riorganizzazione dello spazio per uffici

Nel 2021 il Centro ha completato la rinegoziazione del contratto di locazione con il proprietario. Nell'ambito di questa rinegoziazione, il Centro ha iniziato a riflettere sulle proprie modalità di lavoro dall'inizio della pandemia di COVID-19. Al fine di garantire la continuità del servizio e la protezione del personale, il Centro ha messo a disposizione di tutto il personale il telelavoro. Dopo un anno e mezzo di esperienza in questo contesto, si può affermare che funziona. È indubbio che questa nuova modalità di lavoro continuerà nel tempo, dato che risponde alle esigenze del Centro e del suo personale.

In tale ottica, questa nuova «realtà» ha implicazioni anche per la necessità di affittare spazi e di utilizzare le infrastrutture. Sulla base di tale osservazione, il Centro è stato in grado di ridurre lo spazio per uffici (da 6 688 m² a 4 420 m²) e il numero di parcheggi, nonché di rivedere la configurazione e l'utilizzo degli uffici e delle postazioni di lavoro.
Il progetto è prossimo alla conclusione. All'inizio di gennaio 2022 il Centro occuperà il nuovo spazio per uffici, parte del quale sarà completamente ristrutturato.

Firma di nuovi accordi di cooperazione a seguito della riorganizzazione delle risorse delle agenzie esecutive e delle imprese comuni.

A seguito dell'approvazione del programma di finanziamento dell'UE per il periodo 2021-2027, nel febbraio 2021 la Commissione europea ha adottato una nuova decisione di esecuzione che stabilisce che l'Agenzia esecutiva europea per la salute e il digitale (HaDEA) e altre cinque agenzie esecutive diventeranno operative dal 1º aprile 2021 con un mandato che durerà fino al 31 dicembre 2028. Di conseguenza, il Centro ha firmato un nuovo accordo di cooperazione con HaDEA e ha modificato gli accordi esistenti con le altre agenzie esecutive.

Nel dicembre 2021 è entrato in vigore anche un nuovo quadro giuridico per le imprese comuni dell'Unione europea (IC), che ha portato all'adeguamento dei nomi e delle abbreviazioni o degli acronimi della maggior parte di queste entità. Alla fine dell'anno il processo di adeguamento degli accordi di cooperazione con le imprese comuni era ancora in corso.

Impatto della carenza di dispositivi elettronici

Come è noto, la pandemia ha portato a un uso più diffuso del telelavoro. Per migliorare l'esperienza di telelavoro del personale e aumentarne la produttività, il Centro ha deciso di investire in una soluzione globale per le attrezzature di telelavoro. Nel settembre 2021 è stata conclusa una procedura negoziata per l'acquisto di tutte le attrezzature pertinenti. Tuttavia, questa procedura di appalto ha risentito della carenza di dispositivi elettronici a livello mondiale. I tempi di consegna delle attrezzature di telelavoro hanno subito gravi ripercussioni e hanno rallentato alcuni dei progetti informatici e infrastrutturali.

CAPITOLO 8
GESTIONE FINANZIARIA E DI BILANCIO

8.1. Entrate

Le entrate 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 proprie spese.

Il bilancio iniziale del Centro per il 2021 (46,8 milioni di EUR) è stato oggetto di due bilanci rettificativi. Il bilancio rettificativo n. 1/2021 è stato adottato dal consiglio di amministrazione con procedura scritta il 31 maggio 2021 al fine di aggiornare la struttura di determinazione delle tariffe, il risultato del riesame di alcune voci di spesa da parte del Centro e l'eccedenza di bilancio riportata dall'esercizio precedente. Il bilancio rettificativo n. 2/2021 è stato adottato dal consiglio di amministrazione con procedura scritta il 18 settembre 2021 al fine di includere le previsioni aggiornate ricevute dai clienti e per rispecchiare il risultato del riesame di tutte le voci di spesa. Infine, il Centro ha modificato l'uso della riserva per la stabilità delle tariffe al fine di conseguire il pareggio di bilancio.

Nel 2021 il Centro ha emesso un totale di 831 ordini di riscossione. Poiché i clienti del Centro sono altri organismi dell'Unione europea, la gestione delle entrate comporta un rischio finanziario molto basso.

8.2. Spese

Il Centro adotta un modello di circuito finanziario parzialmente decentrato. 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 (7 473 nel 2021) e gli impegni (355 nel 2021) sono verificati finanziariamente ex ante dai verificatori o, per i pagamenti inferiori a 1 000 EUR, effettuati a partire dalla linea di bilancio 3000 (servizi di traduzione esterna), direttamente dagli ordinatori. Le eccezioni a questa regola sono i pagamenti per i rimborsi per le spese di missione del personale verificate dall'Ufficio di gestione e liquidazione dei diritti individuali della Commissione (PMO). 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 sui pagamenti della linea di bilancio 3000, su base ad hoc. 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 i regolamenti finanziari.

Maggiori informazioni sulle spese di bilancio e sulla relativa attuazione figurano nell'allegato II – sezioni C e D.

8.3. Indicatori chiave di prestazione finanziari

Gli indicatori chiave di prestazione finanziari (ICP) relativi al numero di pagine tradotte (e fatturate come tali) complessivamente dal Centro (641 970 pagine) mostrano un aumento delle operazioni del Centro nel 2021 dell'1,1 % rispetto al 2020 (6 701 pagine). Mentre il numero di pagine relative ai marchi UE ricevute dall'EUIPO (274 706 pagine) è diminuito dell'8,5 % rispetto al 2020 (-25 642 pagine), il numero di pagine diverse dai marchi UE ammonta a 367 264 pagine, ovvero un aumento del 9,7 % rispetto al 2020 (32 343 pagine).

Al tempo stesso, il numero di pagine fatturate ai clienti nel 2021 è aumentato del 3,2 %, passando a 608 401 pagine (589 651 pagine nel 2020). La spiegazione della differenza tra le pagine tradotte (641 970 pagine) e le pagine fatturate (608 401 pagine) è che, dal 1º gennaio al 31 maggio 2021, le pagine fatturate si basavano sulla politica di determinazione delle tariffe per la traduzione dei documenti tenendo conto dell'uso di memorie di traduzione sulle tariffe praticate e, a partire dal 1º giugno 2021, il Centro ha modificato la sua struttura tariffaria.

La fatturazione dei marchi UE ha raggiunto il 96,5 % del bilancio iniziale. I marchi UE rimangono uno dei prodotti chiave nel portafoglio del Centro, anche se stanno registrando una significativa tendenza al ribasso. Va osservato che, storicamente, i marchi UE rappresentavano circa il 40 % delle entrate totali provenienti dai clienti per le pagine fatturate. Tuttavia, tale percentuale è scesa al 24,2 % nel 2021 (27,9 % nel 2020). In termini di pagine consegnate, i marchi UE hanno rappresentato il 45,2 % del volume totale nel 2021, ovvero una percentuale inferiore a quella del 2020 (50,9 %).

L'esecuzione del bilancio per gli impegni è stata del 93,4 % per le spese, un risultato leggermente inferiore a quello del 2020 (94,2 %).

L'indicatore dei ritardi nei pagamenti da parte dei clienti del Centro è leggermente superiore, con 104 ritardi di pagamento nel 2021 rispetto agli 88 del 2020. In media, alla fine di ogni mese erano in ritardo nove pagamenti (sette al mese nel 2020). Il periodo medio di riscossione delle entrate è di 25 giorni, notevolmente inferiore ai 45 giorni previsti dalla legge.

Il risultato dell'esecuzione di bilancio per l'esercizio 2021 è stato di 2,6 milioni di EUR, vale a dire 3,8 milioni di EUR in più di quanto previsto nel bilancio iniziale. Nelle entrate di bilancio sono incluse anche le entrate riscosse dal meccanismo di pagamento anticipato per un importo pari a 2,3 milioni di EUR (1,4 milioni di EUR nel 2020). Dopo aver preso in considerazione l'annullamento degli stanziamenti riportati dal 2021 (0,3 milioni di EUR), i movimenti sulle riserve (5,5 milioni di EUR) e il risultato dell'esecuzione di bilancio riportato dal 2020 (4,1 milioni di EUR), il saldo finale di esecuzione del bilancio che sarà riportato al 2021 ammonta a 1,1 milioni di EUR. Questa eccedenza incrementerà l'utilizzo della riserva per la stabilità delle tariffe nel 2022.

8.4. Risultati del controllo

L'esecuzione complessiva del bilancio nel 2021 è stata di 44,3 milioni di EUR, pari al 93,4 % del bilancio totale dei titoli 1-3. Ciò significa che l'obiettivo del 94 % per l'anno in questione non è stato raggiunto. Il titolo 1 ha un livello di attuazione del 94,9 %, il titolo 2 ha raggiunto l'88,9 % e il titolo 3 il 93,2 %. Al fine di garantire una sana gestione finanziaria, il Centro redige relazioni di bilancio mensili e trimestrali. Ogni mese vengono effettuate e riferite alla dirigenza del Centro varie analisi, ad esempio per quanto riguarda l'esecuzione delle entrate e delle spese. Per questa attività il Centro ha elaborato una serie di indicatori come riportato nella tabella 1 in appresso.

Tabella 1: indicatori per il controllo di bilancio

Indicatore	Obiettivo per il 2021	Risultato per il 2021
Bilancio – Esecuzione degli impegni	95 %;	93,4 %
Percentuale di errori tecnici concernenti gli impegni rettificati prima dell'autorizzazione	10 %	4,8 %
Percentuale di errori tecnici concernenti i pagamenti rettificati prima dell'autorizzazione	1 %	1,3 %
Percentuale di errori tecnici concernenti gli ordini di riscossione rettificati prima dell'autorizzazione	4 %	4,3 %
Controlli ex post: individuazione di errori verificati sugli ordini di pagamento	1,5 %	0 %
Controlli ex post: buoni d'ordine recanti errori identificati	1 %	0 %

8.5. Costi e benefici dei controlli

Come indicato nelle norme di controllo interno del Centro (CT/CA-025/2017/01IT), il principio 10 nell'ambito delle attività di controllo è «il Centro di traduzione seleziona e sviluppa attività di controllo che contribuiscono all'attenuazione dei rischi per la realizzazione degli obiettivi a livelli accettabili».

Per essere efficaci, i controlli devono essere adeguati al conseguimento dei risultati attesi o previsti. Per essere efficienti, i controlli devono essere effettuati nel miglior modo possibile, con il minor dispendio di tempo e di sforzi e sfruttando al meglio le risorse disponibili. Se da un lato i controlli devono essere presi in considerazione in primo luogo per la loro efficacia ed efficienza, dall'altro il costo dei controlli («economia») è un altro elemento chiave di cui si deve tenere conto alla luce dei limiti in termini di risorse umane e finanziarie. Per essere efficaci sotto il profilo dei costi, i controlli devono trovare il giusto equilibrio tra efficacia, efficienza ed economia.

In linea con la comunicazione della Commissione sugli orientamenti per la relazione annuale di attività consolidata (RAAC) ([5]), per riferire in merito all'equilibrio tra efficacia, efficienza ed economia dei controlli, il Centro ha individuato indicatori pertinenti su efficienza, efficacia e costo dei controlli. Tali indicatori sono stati stabiliti nei seguenti settori:

1. Controlli sulle operazioni finanziarie nella linea di bilancio 3000
2. Controlli della qualità (EPQC) sulle traduzioni fornite ai clienti
3. Riclassificazione dei contraenti esterni
4. Controlli sulle procedure di appalto
5. Valutazione ex ante delle principali iniziative/dei principali progetti del Centro

Gli indicatori di cui sopra sono stati elaborati in linea con i pertinenti orientamenti ([6]) sull'efficacia in termini di costi dei controlli emanati dalla DG BUDGET.

([5]) Comunicazione della Commissione sul rafforzamento della governance degli organismi dell'Unione a norma dell'articolo 70 del regolamento finanziario 2018/1046 e sulle linee guida per il documento unico di programmazione e la relazione annuale di attività consolidata. Bruxelles, 20.4.2020, C(2020) 2297 final

([6]) Orientamenti sulla stima, la valutazione e la rendicontazione in merito all'efficacia in termini di costi dei controlli. DG BILANCIO edizione aggiornata – novembre 2019.

Tali controlli hanno una dimensione operativa che copre le attività connesse all'esecuzione del bilancio e si applicano agli aspetti operativi e finanziari delle operazioni. Inoltre, i controlli possono avere una prospettiva ex ante o ex post e il loro obiettivo consiste nel fornire ragionevoli garanzie sulla legittimità e regolarità delle operazioni sottostanti.

Il Centro quantifica lo sforzo per le attività contemplate dagli indicatori di cui sopra elencati nell'allegato III utilizzando i dati del proprio sistema di assegnazione delle attività e delle risorse (SARA). Altri costi sostenuti (ad esempio costi esterni) sono aggiunti al costo di tali sforzi.

Controlli interni rigorosi garantiscono che le risorse del Centro siano utilizzate per i fini previsti, riducendo al minimo il rischio di uso improprio delle risorse. I controlli prevengono le irregolarità finanziarie mediante un'individuazione precoce e, di conseguenza, eventuali problemi che emergono possono essere risolti tempestivamente.

CAPITOLO 9
DELEGA E SUBDELEGA DEI POTERI DI ESECUZIONE DEL BILANCIO

Tutti gli ordinatori delegati (OD) e subdelegati (OSD) del Centro hanno letto la Carta degli ordinatori e sono ben consapevoli dei loro doveri e delle loro responsabilità. Ogni anno, nel mese di gennaio, devono presentare una dichiarazione di affidabilità relativa alle operazioni di bilancio effettuate l'anno precedente, che viene inviata al capo della sezione Affari giuridici e al funzionario responsabile della gestione dei rischi e del coordinamento del controllo interno (ORMICC). Tale dichiarazione è richiesta anche agli ordinatori delegati o sottodelegati in caso di uscita dal Centro nel corso dell'anno e tale richiesta è inclusa nell'elenco.

Le deleghe e sottodeleghe sono legate alla durata del mandato del direttore e, nella pratica, tali deleghe sono eseguite nell'ambito dell'ABAC.

Come indicato nelle deleghe, l'OD redige una relazione trimestrale sulle operazioni finanziarie effettuate nell'ambito della propria delega. La relazione è trasmessa all'ordinatore su ogni impegno di bilancio specifico assunto durante il periodo di riferimento e nel quadro di impegni di bilancio globali o accantonati, su qualsiasi impegno giuridico (contratto quadro, contratti specifici o semplificati (buoni d'ordine)) assunto nel corso del periodo di riferimento sulla base di detti impegni.

Ogni anno viene effettuato almeno un esercizio di riconciliazione per verificare l'esistenza di eventuali incongruenze tra le deleghe e i diritti di accesso in ABAC.

Il trattamento delle deleghe e delle sottodeleghe è migliorato una volta individuate eventuali carenze.

Nel 2021 è stato creato un nuovo registro delle deleghe e delle sottodeleghe da utilizzare come riferimento per il personale coinvolto nel flusso di lavoro finanziario. Questo strumento consente di individuare meglio le linee di bilancio per le quali non esistono persone di riserva o di identificare la persona di riserva per una linea di bilancio specifica, il che è utile in caso di assenza di un OD o di un OSD.

CAPITOLO 10
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

In seguito a una decisione dell'autorità di bilancio, la tabella dell'organico per il 2021 è rimasta di 193 posti. Alla fine del 2021 i dipendenti del Centro erano 184, di cui 47 funzionari e 137 agenti temporanei.

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 continua a sospendere le procedure di selezione dei tirocinanti a causa della pandemia mondiale e nel 2021 ha gestito due contratti per il personale interinale (un organico di due persone, equivalente 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 agenti temporanei e due procedure di selezione per agenti contrattuali basate su elenchi EPSO. Sono state pubblicate dieci offerte di lavoro interne per funzionari e agenti temporanei. Inoltre, il Centro ha 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.

Per quanto riguarda la formazione del personale, nel 2021 sono stati realizzati 343 corsi di formazione individuali (ne erano stati previsti 428), pari a un'attuazione dell'80,14 % del piano di formazione. Il Centro ha inoltre organizzato i seguenti corsi di formazione interna di gruppo: «Manager as a coach» e corsi di lingua o seminari e workshop linguistici (due corsi interistituzionali di lingua francese e due corsi interistituzionali di lingua tedesca). Nel 2021 sono state organizzate anche sessioni di formazione interne sul post-editing del prodotto della traduzione automatica, sulla sottotitolazione e l'editing, sulla manutenzione linguistica delle memorie di traduzione in WorldServer – di base e avanzata – e formazione relativa all'allineamento.

Alla fine del 2021 il Centro ha effettuato un nuovo esercizio di valutazione comparativa. Nel 2021 il personale operativo e neutrale (finanziario/controllo e attività linguistiche) era pari all'81,7 %, una percentuale simile a quella del 2020 (81,8 %). Cfr. l'allegato IV per ulteriori dettagli.

CAPITOLO 11
STRATEGIA IN MATERIA DI INCREMENTI DI EFFICIENZA

Nel 2021 il Centro si è concentrato sull'attuazione di miglioramenti in termini di efficienza in diversi settori al fine di garantire il funzionamento ottimale dell'agenzia nonostante le circostanze attuali, migliorare e modernizzare taluni processi e proseguire gli sforzi per migliorare la gestione ambientale.

Negli ultimi due anni il dipartimento Amministrazione ha avviato una revisione completa delle sue modalità di lavoro e ha modernizzato alcuni dei suoi strumenti strategici (ABC, SARA, e-recruitment, ecc.). Ciò ha portato a un miglioramento delle prestazioni nei diversi settori, ma anche a un rafforzamento della continuità del servizio. Questo è solo l'inizio; la volontà di migliorare il funzionamento del dipartimento e di automatizzare il maggior numero possibile di compiti cosiddetti «non essenziali» è fondamentale per compensare la riduzione delle risorse umane negli ultimi anni.

Il Centro ha progressivamente ottimizzato la struttura e i metodi di lavoro attuando misure di efficienza in termini di costi nel suo modello operativo, ad esempio attraverso l'introduzione degli strumenti della Commissione ABAC, SYSPER, MIPS e ARES. È stato introdotto Systal, un nuovo strumento informatico di selezione e assunzione per via elettronica. Lo strumento copre tutte le fasi delle procedure di selezione, aumenta l'efficienza e migliora l'affidabilità e la disponibilità dei dati dei candidati. Entrato in funzione nel settembre 2020 e diventato pienamente operativo nel 2021 apporta un ulteriore contributo all'obiettivo di eliminare l'uso dei supporti cartacei nel Centro.

Negli ultimi anni sono state rielaborate le metodologie di determinazione dei costi per attività (ABC) e di formazione del bilancio per attività (ABB) e il Centro è ora in grado di disporre di informazioni più accurate sul costo effettivo dei suoi prodotti e servizi in modo trasparente. Inoltre, nel gennaio 2021, è stato lanciato un nuovo sistema (SARA: sistema per l'assegnazione di attività e risorse) per monitorare il tempo dedicato dal personale alle diverse attività. Il sistema mira ad aiutare il Centro a comprendere meglio il tempo e le risorse spesi per i diversi compiti operativi e a consentirgli di fissare e allineare i prezzi fatturati per i suoi servizi.

Al fine di modernizzare la gestione delle competenze, il Centro utilizza eCV, una banca dati sulle competenze del personale. eCV è un modulo in Sysper per pubblicizzare il proprio profilo all'interno del Centro. La banca dati offre alla dirigenza e alla sezione RU la possibilità di effettuare ricerche e di abbinare profili specifici alle esigenze operative. Si prevede che eCV diventerà parte integrante dei processi in materia di risorse umane e contribuirà a rendere più efficiente ed efficace la gestione del personale e l'orientamento professionale.

Il Centro intraprende azioni per integrare le tecnologie dell'informazione nel proprio lavoro amministrativo introducendo soluzioni di appalto e fatturazione elettronici. È stato attuato appieno lo strumento per la firma elettronica utilizzando lo strumento ARES internamente nel Centro e per i documenti scambiati con la Commissione europea. Ciò facilita e accelera le procedure di firma, oltre ad aumentare l'efficienza.

Il miglioramento della qualità delle memorie di traduzione del Centro attraverso una manutenzione regolare e l'integrazione della traduzione automatica nel flusso di lavoro del Centro contribuisce alla coerenza dei documenti, migliora la garanzia della qualità e comporta incrementi di efficienza. A seguito dei recenti investimenti (piano di trasformazione), la funzionalità di aggiornamento delle memorie di traduzione è stata messa a disposizione di tutti i clienti attraverso il portale loro dedicato. I clienti possono ora inviare file bilingue e aggiornare automaticamente le memorie di traduzione del Centro, il che a sua volta aumenterà ulteriormente l'efficienza.

eCdT, lo strumento di gestione del flusso di lavoro del Centro, ha continuato a essere migliorato. Il processo del flusso di lavoro di traduzione dei documenti è stato aggiornato nell'ultimo trimestre del 2020 per includervi, a partire dal 1º gennaio 2021, la traduzione personalizzata e la traduzione automatica. Inoltre, sono state avviate procedure negoziate per la selezione di contraenti esterni al fine di integrare,

a partire dalla stessa data, il post-editing della traduzione automatica in settori specifici. L'automazione introdotta ha ridotto il tempo dedicato al pretrattamento, al trattamento intermedio e al post-trattamento, al monitoraggio del servizio, alla distribuzione e all'esternalizzazione del lavoro.

CAPITOLO 12
VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI AUDIT DURANTE L'ANNO DI RIFERIMENTO

12.1. SERVIZIO DI AUDIT INTERNO (IAS)

Nel 2021 lo IAS ha effettuato una valutazione completa dei rischi del Centro che copre tutti i processi (amministrativi, finanziari, operativi e informatici). La valutazione è stata effettuata nel periodo da settembre a novembre 2021 e ha costituito la base per la preparazione del piano strategico di audit interno 2022-2024 per il Centro.

Il piano strategico di audit interno dello IAS 2022-2024 è stato comunicato al Centro nel novembre 2021. Individua i principali rischi e propone temi per i futuri audit IAS.

12.2. Capacità di audit interno (IAC, se del caso)

Il Centro non dispone di una struttura di audit interno.

12.3. Corte dei conti europea (ECA)

Nella relazione sui conti annuali del Centro per l'esercizio 2020, la Corte dei conti aveva emesso i pareri riportati di seguito.

- Giudizio sull'affidabilità dei conti: « i conti del Centro relativi all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 presentano fedelmente, sotto tutti gli aspetti rilevanti, la posizione finanziaria dello stesso al 31 dicembre 2020, i risultati delle sue operazioni, i flussi di cassa e le variazioni dell'attivo netto per l'esercizio chiuso in tale data, conformemente al regolamento finanziario del Centro e alle norme contabili adottate dal contabile della Commissione, che poggiano su princìpi contabili per il settore pubblico riconosciuti a livello internazionale».

- Giudizio sulla legittimità e regolarità delle operazioni sottostanti: «le entrate e i pagamenti alla base dei conti per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 sono, sotto tutti gli aspetti rilevanti, legittimi e regolari».

Nel 2020, al pari degli anni precedenti, parte della revisione dei conti annuali del Centro è stata effettuata da una società di audit privata. I conti annuali del Centro per il 2020 sono stati verificati dal revisore esterno Baker Tilly.

Nella relazione del revisore sui conti annuali del Centro per l'esercizio 2020, Baker Tilly ha espresso il seguente parere: «A nostro giudizio, i conti finali dell'Agenzia presentano fedelmente, sotto tutti gli aspetti rilevanti, la posizione finanziaria della stessa al 31 dicembre 2020, nonché i risultati delle sue operazioni e i flussi di cassa per l'esercizio chiuso in tale data, e sono elaborati conformemente al suo regolamento finanziario e alle norme contabili adottate dal contabile della Commissione nonché ai principi contabili internazionali applicabili al settore pubblico emanati dall'Organismo Contabile Internazionale per l'emanazione dei principi contabili del settore pubblico (International Public Sector Accounting Standard Board, IPSASB)».

12.4. Audit della qualità

Gli audit della qualità completati con esito positivo nel 2021 forniscono una garanzia aggiuntiva alla dirigenza del Centro sulla conformità, sull'efficacia e sul funzionamento dei processi e delle procedure oggetto della verifica. Non sono state registrate deviazioni di rilievo per le procedure sottoposte ad audit nel 2021. Tuttavia, una serie di osservazioni e suggerimenti di miglioramento sono stati concordati e inclusi nelle relazioni di audit e nei successivi piani d'azione.

CAPITOLO 13
FOLLOW-UP DI RACCOMANDAZIONI E PIANI D'AZIONE PER GLI AUDIT E LE VALUTAZIONI

Servizio di audit interno (IAS)

All'inizio del 2021, il Centro aveva quattro raccomandazioni aperte connesse all'audit IAS 2019 sull'eCdT. Nel corso dell'anno, Io IAS ha condotto due audit di follow-up per le raccomandazioni 1 e 4 relative a tale audit e, in ambedue i casi, ha concluso che le raccomandazioni erano state attuate in modo adeguato ed efficace e ha chiuso entrambe le raccomandazioni. Nel dicembre 2021 la raccomandazione 2 dello stesso audit è stata dichiarata allo IAS pronta per il riesame.

Nel marzo 2021 il Centro ha accettato la relazione finale di audit sulla pianificazione e la programmazione di bilancio. Il piano d'azione per questo audit comprendeva quattro raccomandazioni. Alla fine del 2021 lo IAS aveva dato seguito alla raccomandazione 4 relativa a tale audit concludendo che era stata attuata in modo adeguato ed efficace e aveva chiuso la raccomandazione.

In totale, lo IAS ha avviato tre audit di follow-up, che hanno portato alla chiusura delle raccomandazioni pertinenti.

Va osservato che il Centro non ha ricevuto raccomandazioni «critiche» o «molto importanti» per nessuno degli audit.

Struttura di audit interno (IAC)

Il Centro non dispone di una struttura di audit interno.

Corte dei conti europea (ECA)

Poiché nella relazione finale non sono state formulate osservazioni in merito ai conti annuali 2020 e tutte le precedenti questioni aperte sono state chiuse, per il momento non sono previste ulteriori azioni.

OLAF

Nel 2021 l'OLAF non ha avviato alcun caso né aperto alcuna indagine riguardante il Centro di traduzione o il suo personale.

CAPITOLO 14
FOLLOW-UP DELLE OSSERVAZIONI DA PARTE DELL'AUTORITÀ DI DISCARICO

A seguito delle osservazioni del Parlamento europeo nella decisione di discarico 2019, il Centro ha fornito la sua risposta al Parlamento. Le quattro osservazioni formulate dall'autorità di discarico sono in corso.

Sono in corso le seguenti azioni in materia di gestione finanziaria e di bilancio.

- Il Parlamento europeo ha rilevato con preoccupazione che il Centro non ha completato il piano antifrode, che aveva un obiettivo di attuazione entro la fine del 2018; ha rilevato che le azioni non completate nel piano antifrode del 2018 erano state aggiunte all'insieme delle nuove misure del piano antifrode 2019-2020 e dovevano essere completate entro la fine del 2020; ha raccomandato al Centro di informare l'autorità di discarico in merito alle azioni rinviate e al loro effetto sul rischio di frode a cui il Centro sarebbe esposto.

  Il Centro ha risposto che la maggior parte delle azioni del piano antifrode 2019-2020 (comprese le azioni relative al 2018) era stata realizzata nel 2019 o nel 2020. Le poche azioni rimanenti dovevano essere portate a termine nel 2021, poiché la pandemia di COVID-19 aveva reso difficile ultimare alcune azioni. Le azioni che devono essere portate a termine riguardano la segnalazione delle frodi laddove i processi non siano formalmente ultimati. Tuttavia, poiché la maggior parte degli elementi è già inclusa negli orientamenti in materia di denunce di irregolarità, che riguardano anche la segnalazione di frodi, il Centro non si trova di fronte a una situazione di incertezza giuridica e procedurale per quanto riguarda la segnalazione delle frodi. Il rischio di frode non è pertanto aumentato in conseguenza del fatto che tali azioni non sono interamente completate.

- Il Parlamento europeo ha messo in dubbio il vantaggio di disporre di un consiglio di amministrazione composto da 72 persone, il che complica il processo decisionale.

  Il Centro ha risposto che, a norma del suo regolamento istitutivo, il consiglio di amministrazione è composto da rappresentanti degli Stati membri, della Commissione europea e dei clienti al fine di garantire un equilibrio tra le parti interessate del Centro. Pertanto, una riduzione significativa delle dimensioni del consiglio di amministrazione non sembra essere un'opzione praticabile. Tuttavia il Centro intende rivedere l'elenco dei membri che rappresentano i clienti per ottimizzarlo in linea con il livello di attività. A seguito della Brexit, il Centro conta ora 71 membri.

È in corso la seguente azione in materia di appalti.

- Il Parlamento europeo ha rilevato con preoccupazione che, secondo la relazione della Corte, il Centro ha firmato, con società informatiche per la fornitura di servizi informatici, contratti contenenti una formulazione ambigua che potrebbe comportare l'assegnazione («*mise à disposition*») di lavoratori temporanei tramite agenzia anziché la fornitura di servizi informatici chiaramente definiti, il che non sarebbe conforme alle norme sociali e occupazionali dell'UE; ha inoltre rilevato che nel 2019 l'importo totale dei pagamenti effettuati dal Centro a tale riguardo ammontava a un valore complessivo di 1 207 560 EUR; ha preso atto della risposta del Centro secondo cui tale prassi è eseguita nell'ambito di un contratto quadro interistituzionale; ha rilevato che un caso relativo a tale pratica è attualmente pendente dinanzi alla Corte di giustizia; ha raccomandato al Centro di seguire il procedimento giudiziario pendente e di informare l'autorità competente per il discarico dell'esito e delle misure adottate per conformarvisi.

Il Centro ha risposto che questi contratti informatici si basano sui contratti quadro interistituzionali sugli ITS ([7]) aggiudicati dal Parlamento. Il Centro è in attesa della posizione della Corte di giustizia sulla causa pendente menzionata dalla Corte dei conti e terrà in considerazione la decisione della Corte di giustizia nei futuri contratti. Il Centro segue attivamente l'evoluzione degli orientamenti della Commissione sul ricorso a fornitori di servizi interni e sta adattando le modalità di gestione dei contraenti esterni per garantire che non vi sia confusione tra il personale interno e i contraenti esterni. Il Centro utilizza esclusivamente i contratti quadro del Parlamento europeo per lo sviluppo informatico e monitora l'evoluzione di tali contratti.

È in corso la seguente azione in materia di prevenzione e gestione dei conflitti di interesse e trasparenza.

- Il Parlamento europeo ha osservato con preoccupazione che il Centro ha scelto di pubblicare solo le dichiarazioni di interessi e non i CV del suo consiglio di amministrazione a causa delle sue dimensioni (circa 130 persone tra membri e supplenti); ha sottolineato il fatto che altre agenzie pubblicano i CV dei membri dei rispettivi consigli di amministrazione, anche se questi ultimi hanno un numero di membri superiore a quello del Centro; ha invitato pertanto il Centro a pubblicare i CV di tutti i membri del consiglio di amministrazione e a riferire all'autorità di discarico in merito alle misure adottate al riguardo; ha osservato che il CV e la dichiarazione di interessi del direttore sono stati pubblicati sul sito web del Centro.

  Il Centro ha risposto che sta attualmente migrando il suo sito web a Drupal 9. In seguito a questa migrazione, che dovrebbe concludersi entro il terzo trimestre del 2021, il Centro attuerà modifiche alla struttura della pagina dedicata al suo consiglio di amministrazione. Oltre alla dichiarazione di interessi, per ciascun membro sarà aggiunto un campo per il CV. Poiché la manutenzione di queste informazioni è piuttosto farraginosa a causa delle dimensioni del consiglio di amministrazione, il Centro sta cercando uno strumento e un processo che consentano ai membri di caricare e mantenere autonomamente le dichiarazioni di interessi e i CV. Questa azione richiederà consultazioni con il presidente del consiglio di amministrazione e una comunicazione ufficiale ai membri del consiglio.

([7]) «ITS» è un riferimento generale agli appalti di servizi informatici

CAPITOLO 15
GESTIONE AMBIENTALE

Il Centro non è ancora in possesso di un certificato EMAS, ma l'organizzazione sta studiando la possibilità di avviare la procedura di registrazione EMAS nel prossimo futuro. Nel frattempo, si impegna a migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali e si basa sui principi generali di EMAS e ISO 14001 nelle sue pratiche quotidiane.

Nel 2021 il Centro ha completato la firma di un nuovo contratto di locazione e ha ridotto il proprio spazio per uffici del 33 %. Si tratta di un passo importante nello sforzo di tutela ambientale, in quanto contribuisce a ridurre l'impronta di carbonio del Centro diminuendo in modo significativo il consumo di energia elettrica per il condizionamento e l'illuminazione e la quantità di energia utilizzata per il riscaldamento.

La differenziazione e il riciclaggio dei rifiuti sono possibili in diversi luoghi in tutti i locali e i membri del personale sfruttano attivamente questa opportunità. Il Centro differenzia e ricicla carta, vetro, plastica, rifiuti organici e batterie e, come riconoscimento dei suoi sforzi ambientali, ha nuovamente ricevuto il certificato *SuperDrecksKëscht (*un'iniziativa ambientale lussemburghese *)* nell'aprile 2020, valido fino al marzo 2022. Il Centro agevola il riutilizzo di tutte le attrezzature dismesse e, in quest'ottica, ha offerto a Emmaüs vari articoli di attrezzatura da ufficio e mobilio per il riutilizzo.

Per quanto riguarda i dispositivi di condizionamento dell'aria e i frigoriferi, applica interventi di manutenzione preventiva e nel 2021 non sono state registrate perdite di refrigeranti.

Il Centro utilizza un'automobile semielettrica come veicolo aziendale. Sebbene attualmente non esista alcuna struttura per la ricarica dei veicoli elettrici nell'area di parcheggio, il Centro ha avviato negoziati con il proprietario dell'edificio per fornire stazioni di ricarica per le auto elettriche.

CAPITOLO 16
VALUTAZIONE DA PARTE DELLA DIRIGENZA

Nel 2021 il Centro ha iniziato a realizzare i vantaggi di un intenso sforzo di trasformazione. I clienti disponevano di una serie di nuovi servizi e strumenti e molti nuovi processi interni erano operativi. La proficua collaborazione tra il Centro e la Procura europea è stata ulteriormente consolidata grazie alla capacità del Centro di rispondere alle esigenze dei clienti e alla sua capacità di offrire servizi su misura. Oltre ad attuare e promuovere i suoi nuovi servizi, il Centro è stato coinvolto in una serie di progetti pilota con i suoi clienti e le parti interessate, esplorando la possibilità di servizi innovativi in futuro.

Sebbene abbia continuato a fornire tempestivamente ai suoi clienti la qualità prevista, gli effetti a catena della pandemia sull'intera rete cui appartiene non possono essere ignorati. Le limitazioni imposte alla presenza in loco del personale hanno rallentato l'attuazione di alcuni progetti. L'uso diffuso del telelavoro ha reso necessario il potenziamento delle attrezzature del personale, al fine di garantirne la produttività. Tuttavia, l'interruzione globale delle catene di approvvigionamento ha ritardato alcuni dei progetti infrastrutturali e informatici.

Per il secondo anno consecutivo, il Centro è riuscito a equilibrare il proprio bilancio e a utilizzare l'eccedenza per aumentare la riserva per la stabilità delle tariffe per il 2022. Ciò è stato realizzato grazie all'aumento dei volumi, tranne che per i marchi UE, e come conseguenza diretta della capacità del Centro di innovare e adattarsi.

PARTE II B. Valutazioni esterne

Nel 2021 non sono state effettuate valutazioni esterne del Centro.

PARTE II.
VERIFICA DELL'EFFICACIA DEI SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO

CAPITOLO 1
EFFICACIA DEI SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO

3.1.1. Conformità ai sistemi di controllo interno

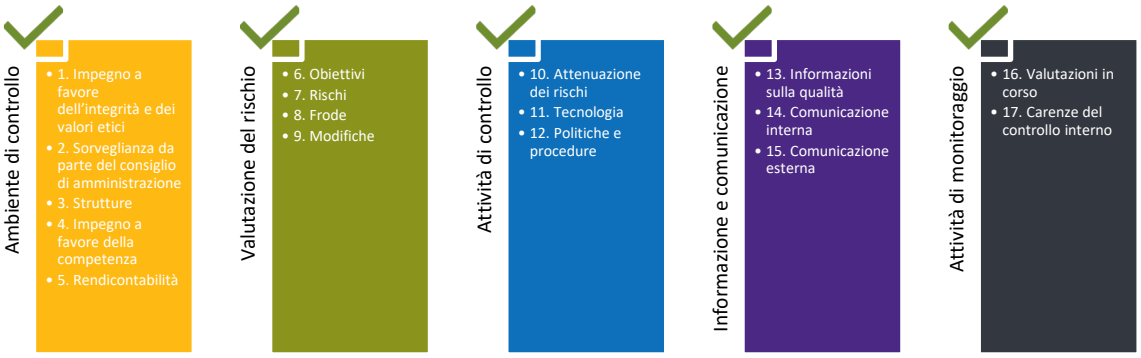
La dirigenza del Centro ha valutato i principali controlli amministrativi interni nei seguenti settori: appalti, gestione finanziaria, gestione delle risorse umane, amministrazione generale, sostegno generale e processi informatici, governance e pianificazione e programmazione strategica (compresi il monitoraggio e la segnalazione), e ha concluso che erano presenti e funzionanti in tutte e cinque le componenti del quadro di controllo interno ([8]).

Figura 7: rispetto dei principi di controllo interno, per componente

3.1.2. Efficacia dei sistemi di controllo interno

La dirigenza del Centro ha esaminato l'efficacia dell'attuazione delle caratteristiche dei 17 principi relativi alle cinque componenti del suo quadro di controllo interno.

Figura 8: efficacia dei principi di controllo interno



Gli indicatori per il controllo del bilancio ([9]), gli indicatori stabiliti in diversi settori per i controlli sulle operazioni finanziarie nella linea di bilancio 3000, i controlli di qualità (EPQC) sulle traduzioni fornite ai clienti, la riclassificazione dei contraenti esterni, i controlli sulle procedure di appalto e le valutazioni ex ante per i principali progetti/iniziative del Centro ([10]), nonché i principali indicatori finanziari e non finanziari

([8]) Allegato 1 – Quadro di controllo interno e relativi requisiti della decisione sulle norme di controllo interno per il Centro di traduzione (CT/CA-025/2017/01).
([9]) Cfr. parte II A. «Gestione», capitolo 8 – «Gestione finanziaria e di bilancio», sezione 8.4. «Risultati del controllo»
([10]) Cfr. parte II A. «Gestione», capitolo 8 – «Gestione finanziaria e di bilancio», sezione 8.5. «Costi e benefici dei controlli»

in materia di legittimità, regolarità e sana gestione finanziaria ([11]), non mostrano casi di controlli inadeguati/inefficaci che possano aver esposto il Centro a rischi fondamentali.

I controlli e gli esercizi di supervisione non hanno portato alla luce prove di errori significativi e/o ripetuti nella seguente documentazione: relazioni dei dipartimenti, relazioni sull'esecuzione del bilancio, relazioni del contabile e rendicontazione finanziaria, relazioni sulle deleghe, relazioni sulle risorse umane, sulla sicurezza, sulla sicurezza dell'informazione, sulla protezione dei dati personali, sulla continuità operativa, sulla qualità delle traduzioni e infine sul controllo finanziario ex post.

I punti deboli che possono suscitare riserve riguardano la ragionevole garanzia sull'uso delle risorse, la sana gestione finanziaria, la legittimità e la regolarità delle relative operazioni. Tali punti deboli possono essere definiti in base a criteri quantitativi o qualitativi. Per quanto riguarda i criteri quantitativi sulla base dei quali decidere se includere una riserva, la soglia del 2 % del bilancio gestito nel 2021 è stata utilizzata come riferimento per definire la materialità. La soglia di materialità del 2 % del bilancio di 53 031 743 EUR è pari a 1 060 635 EUR. Nel 2021 sono stati gestiti in totale una eccezione (*ex ante*) e tre eventi di non conformità (ex post) secondo la procedura per la relativa registrazione («Registro delle eccezioni»). Nessuno degli eventi registrati ha raggiunto la soglia di rilevanza.

La dirigenza del Centro ha concluso che l'esito della revisione annuale degli indicatori (ad esempio, i pannelli degli indicatori annuali) è in linea con la matrice di responsabilità per l'esecuzione e la segnalazione sul relativo programma di lavoro annuale. Gli indicatori (vale a dire il tasso di attuazione dei programmi di lavoro annuali e della strategia) hanno dimostrato che gli esami trimestrali delle prestazioni effettuati dalla dirigenza del Centro rispondono all'obiettivo di un monitoraggio continuo dell'attività di quest'ultimo.

Esami trimestrali delle prestazioni e dell'efficacia, esami periodici dei risultati del programma di lavoro e relazioni mensili sulla gestione dei progetti costituiscono i controlli essenziali che si sono progressivamente radicati nell'attività di routine di tutti i dipartimenti. Il processo di valutazione delle prestazioni funziona adeguatamente presso il Centro e facilita un efficace follow-up dell'attuazione dei programmi di lavoro annuali e della strategia. Poiché è in costante evoluzione, si continuano a individuare e colmare i margini di miglioramento in settori quali la solidità, la pertinenza e l'analisi degli indicatori nonché l'accessibilità dei relativi dati oggettivi. La dirigenza ha ritenuto che gli esami di monitoraggio non abbiano portato alla luce casi di controlli inadeguati/inefficaci che esporrebbero il Centro a gravi rischi.

Nell'ambito della componente di valutazione dei rischi, in linea con la definizione delle priorità del processo di gestione del rischio, su richiesta del responsabile incaricato della gestione dei rischi e del coordinamento del controllo interno del Centro (ORMICC), il direttore e tutti i capi dipartimento hanno riesaminato il progetto di documento unico di programmazione 2022-2024 al fine di aggiornare il registro con eventuali rischi potenziali previsti per il 2022 a seguito di sfide che potrebbero incidere sul conseguimento delle iniziative e degli obiettivi strategici del Centro.

Oltre a questo esercizio di individuazione dei rischi, la dirigenza ha esaminato anche l'intero portafoglio di rischi del Centro, le relative valutazioni (rischi intrinseci, residui) e la loro attenuazione quale prerequisito per la revisione annuale della strategia per la gestione organizzativa e i sistemi di controllo interno, compresa la strategia antifrode in linea con l'articolo 32, paragrafo 1, del regolamento finanziario del 22 settembre 2019 applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (CT/CA-028/2019it).

Per quanto riguarda la struttura operativa, il Centro, a causa delle sue dimensioni, non è in grado di attuare la mobilità obbligatoria. Il numero di titolari di posti con funzioni sensibili è limitato a otto. Quattro di loro sono in quella posizione da meno di cinque anni. Degli altri quattro titolari di posti di lavoro, due sono in servizio da meno di sette anni, mentre i restanti due sono in servizio da oltre sette anni. Tuttavia,

([11]) Cfr. Allegato IX – Indicatori chiave e parametri

la dirigenza del Centro ha valutato che l'esperienza di lungo periodo e i risultati positivi degli audit fornissero prove sufficienti del fatto che il rischio era ben attenuato e ha ritenuto che i controlli di mitigazione e le verifiche supplementari in atto riducessero il rischio a un livello accettabile.

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 (dal lato della domanda, sul versante dell'offerta) e per i progetti e le attività di innovazione sono i principali rischi intrinseci del Centro.

Inoltre, su richiesta del segretario generale e del direttore generale del bilancio della Commissione europea e in linea con le istruzioni fornite dalla rete delle agenzie dell'UE - Ufficio di sostegno condiviso, la dirigenza del Centro ha esaminato i risultati consolidati dell'esercizio di valutazione dei rischi sottoposto a revisione tra pari del 2020. La direzione del Centro non ha individuato nuovi rischi. Il rischio individuato durante l'esercizio sottoposto a revisione tra pari nel 2020 era che «la pandemia di COVID-19 costituisce una sfida senza precedenti con gravi conseguenze socioeconomiche per le istituzioni/agenzie dell'UE». La dirigenza del Centro ha valutato che nel 2021 non erano state rilevate conseguenze finanziarie né perturbazioni organizzative o sociali. Al contrario, il Centro ha ricevuto un maggior volume di lavoro ed è riuscito ad adeguare la propria organizzazione alla situazione. Pertanto, la direzione del Centro ha valutato che il rischio individuato per il Centro nel 2020 non era più pertinente nel 2021.

Sulla base della rivalutazione del livello di rischio residuo, la dirigenza del Centro non ha individuato alcun (nuovo) rischio critico che possa essere segnalato. Tuttavia, per motivi di trasparenza, l'intero portafoglio di rischio convalidato dalla direzione del Centro è stato comunicato alla direzione generale della Traduzione della Commissione partner.

Sulla base della valutazione dei rischi effettuata e tenendo conto dei risultati della valutazione approfondita dei rischi condotta dal servizio di audit interno nell'ottobre 2021 e riguardante tutte le «entità verificabili» del Centro (ossia che possono essere sottoposte ad audit, ([12]) la dirigenza del Centro ha valutato che i controlli del Centro sono concepiti correttamente e sono nel complesso pienamente efficaci; sono necessari alcuni adeguamenti per aumentare ulteriormente le capacità e la resilienza del Centro, in particolare nel settore delle tecnologie dell'informazione, che è un fattore chiave per la gestione efficiente delle informazioni e del processo decisionale e, pertanto, per il conseguimento degli obiettivi del Centro, nonché nell'attuazione del sistema di gestione della continuità operativa.

La direzione del Centro ha riesaminato l'attuale strategia di controllo interno in relazione alla strategia antifrode in vigore, adottata dal consiglio di amministrazione del Centro nell'ottobre 2016 ([13]). Ha adottato una strategia aggiornata per i sistemi di gestione organizzativa e di controllo interno ([14]) che 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 ([15]), 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 aggiornata si concentra principalmente sull'applicazione e l'integrazione di controlli preventivi,

([12]) Per «entità verificabile» si intende l'insieme di strutture organizzative, sistemi informatici, politiche e procedure, risorse finanziarie e umane che un'entità attua per dirigere, eseguire, monitorare e riferire in merito alle proprie attività e ai propri processi.

([13]) Decisione del consiglio di amministrazione relativa alla strategia antifrode del Centro di traduzione (CT/CA-040/2016).

([14]) Allegato X: «Strategy for the organisational management and internal control systems» (Strategia per i sistemi di gestione organizzativa e di controllo interno) del progetto di documento unico di programmazione 2023-2025 del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (CT/CA-002/2022/EN)

([15]) https://european-union.europa.eu/sites/default/files/docs/body/joint_statement_and_common_approach_2012_en.pdf

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

3.1.3. Prevenzione, individuazione e correzione delle frodi

Nel 2021 il Centro ha messo a punto le azioni incluse nel suo piano d'azione antifrode. In particolare, ha aggiornato i propri processi relativi all'individuazione e alla segnalazione delle frodi.

Per quanto riguarda la prevenzione e la gestione dei conflitti di interesse, il Centro chiede a ogni membro del personale che partecipa alla valutazione dei candidati per una procedura di selezione o a una valutazione degli appalti di firmare una dichiarazione sui conflitti di interesse. Per quanto riguarda le posizioni dirigenziali, la dichiarazione di interessi del direttore è pubblicata sul sito web del Centro.

CAPITOLO 2
CONCLUSIONI SULLA VERIFICA DEI SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO

Sulla base di tutti i fatti presentati nelle sezioni precedenti e alla luce dei pareri espressi dalla Corte dei conti sull'affidabilità dei conti e sulla legittimità e regolarità delle operazioni sottostanti, nonché dell'intera valutazione dei rischi relativa a tutti i processi svolti dal servizio di audit interno alla fine del 2021, si può affermare che il Centro opera in un contesto in cui i rischi sono gestiti adeguatamente.

Tenendo conto del fatto che fattori difficili e imprevedibili e dinamici sono stati introdotti dalla pandemia nell'ambiente di rischio e tenendo conto della valutazione approfondita dei rischi effettuata dal servizio di audit interno nell'ottobre 2021 riguardante tutte le entità verificabili del Centro che possono essere sottoposte ad audit, il Centro ha valutato che i controlli che effettua sono nel complesso pienamente efficaci; sono necessari alcuni miglioramenti per aumentare ulteriormente le capacità e la resilienza del Centro, in particolare nel settore delle tecnologie dell'informazione, che è un fattore chiave per la gestione efficiente delle informazioni e del processo decisionale e, pertanto, per il conseguimento degli obiettivi del Centro, nonché nell'attuazione del sistema di gestione della continuità operativa.

Inoltre, le procedure di controllo in atto garantiscono la legittimità e regolarità delle operazioni sottostanti e assicurano altresì che le risorse destinate alle attività descritte nella presente relazione siano state utilizzate ai fini previsti, conformemente al principio della buona gestione finanziaria.

CAPITOLO 3
DICHIARAZIONE DEL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEL RISCHIO E DEL COORDINAMENTO DEL CONTROLLO INTERNO

Dichiaro che, in conformità con la decisione sulle norme di controllo interno per il Centro di traduzione, ho riferito al direttore il mio parere e le mie raccomandazioni sulla gestione del rischio e sullo stato complessivo del controllo interno presso il Centro di traduzione.

Tramite il presente documento certifico che le informazioni fornite sullo stato complessivo del controllo interno nella parte II della relazione annuale di attività e nei relativi allegati sono, per quanto di mia conoscenza, accurate e complete.

Fatto a Lussemburgo, il 31 gennaio 2022.

(firmato)
Maurice Van Weyenberg

PARTE III.
AFFIDABILITÀ DELLA DIRIGENZA

CAPITOLO 1
REVISIONE DEGLI ELEMENTI A SOSTEGNO DELL'AFFIDABILITÀ

La dichiarazione di affidabilità, fornita dall'ordinatore, è strutturata attorno a quattro pilastri o «aspetti essenziali»:

(1) valutazione da parte della dirigenza (controlli ed esercizi di supervisione, esami di monitoraggio e autovalutazioni);
(2) garanzie e/o raccomandazioni derivanti da fonti indipendenti di valutazione e monitoraggio (protezione dei dati, risultati degli audit e delle valutazioni realizzati nel corso dell'esercizio di riferimento);
(3) (3) follow-up di riserve e piani d'azione derivanti da audit condotti negli anni precedenti e follow-up delle osservazioni formulate dall'autorità di discarico;
(4) (4) garanzie da parte della dirigenza.

(1) Valutazione da parte della dirigenza (controlli ed esercizi di supervisione, esami di monitoraggio e autovalutazioni).

Dopo aver esaminato attentamente i risultati di controlli ed esercizi di supervisione, esami di monitoraggio e autovalutazioni, la dirigenza del Centro ha ritenuto che le azioni intraprese fino a quel momento abbiano offerto una ragionevole garanzia in termini di architettura del sistema di controllo interno e che tale sistema di controllo interno operasse nel complesso correttamente. Inoltre il Centro ritiene che i suoi sistemi di controllo siano pienamente efficaci nel complesso, salvo alcuni miglioramenti necessari per aumentare ulteriormente le sue capacità e la sua resilienza.

(2) Garanzie e/o raccomandazioni derivanti da fonti indipendenti di valutazione e monitoraggio (protezione dei dati, risultati degli audit e delle valutazioni realizzati nel corso dell'esercizio di riferimento).

La protezione dei dati è un concetto ben assimilato presso il Centro di traduzione, che è un'organizzazione matura sotto questo profilo. In particolare nel 2021 il Centro non ha subito violazioni dei dati personali che richiedessero di informare il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD) e non sono stati presentati reclami di rilievo al responsabile della protezione dei dati o al GEPD in merito al trattamento dei dati personali presso il Centro. La dirigenza del Centro ha inoltre preso in considerazione i risultati della valutazione approfondita dei rischi effettuata dal servizio di audit interno nell'ottobre 2021, riguardante tutte le entità verificabili del Centro.

(3) Follow-up di riserve e piani d'azione derivanti da audit condotti negli anni precedenti e follow-up delle osservazioni formulate dall'autorità di discarico.

Delle otto raccomandazioni risultanti dagli audit dello IAS del 2019 e del 2021, tre sono state chiuse, cinque sono rimaste aperte alla fine dell'anno (nessuna «molto importante» o «critica»), una delle quali è stata dichiarata «pronta per il riesame» nel dicembre 2021. Alla fine del 2021 non era attesa alcuna raccomandazione.

Delle 29 osservazioni formulate dal Parlamento nella decisione sul discarico 2019, ([16]), quattro erano in corso, parzialmente in ritardo a causa della crisi dovuta alla COVID-19.

(4) Garanzie da parte della dirigenza.

Al pari degli anni precedenti, nessun ordinatore delegato/sottodelegato ha espresso preoccupazioni. Tutti i quattro capi dipartimento, come anche altri fornitori di garanzie (responsabile della sicurezza informatica a livello locale, responsabile della protezione dei dati, coordinatore della continuità operativa) nell'ambito della seconda linea di difesa ([17]) del controllo interno hanno fornito dichiarazioni sull'adeguatezza delle attività di controllo.

CAPITOLO 2
RISERVE

In linea con i principi quantitativi e qualitativi stabiliti dal Centro allo scopo di definire i criteri di rilevanza sulla base dei quali decidere se una riserva debba figurare nella dichiarazione di affidabilità annuale nella relazione annuale di attività, l'ordinatore del Centro non ha formulato alcuna riserva.

([16]) Risoluzione del Parlamento europeo del 29 aprile 2021 recante le osservazioni che costituiscono parte integrante della decisione sul discarico per l'esecuzione del bilancio del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea per l'esercizio 2019 (2020/2156(DEC)

([17]) 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.

PARTE IV.
DICHIARAZIONE DI AFFIDABILITÀ

Io sottoscritto, Benoît Vitale, direttore facente funzione del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea,

in qualità di ordinatore,

dichiaro che le informazioni contenute nella presente relazione annuale di attività consolidata 2020 offrono un'immagine fedele e veritiera.

Dichiaro di essere ragionevolmente sicuro che le risorse destinate alle attività descritte nella presente relazione siano state utilizzate ai fini previsti, conformemente al principio della buona gestione finanziaria, e che le procedure di controllo attuate offrano le necessarie garanzie quanto alla legittimità e regolarità delle relative operazioni.

Tale garanzia ragionevole si basa sul mio giudizio e sulle informazioni a mia disposizione, come descritto nella presente relazione, in particolare:

la dichiarazione di affidabilità di fine anno rilasciata dagli ordinatori delegati o subdelegati sulla base delle conoscenze acquisite dall'operatività quotidiana e dalle attività di supervisione della gestione;

i risultati dei controlli *ex post* e delle attività di monitoraggio;

i risultati dell'autovalutazione annuale da parte della dirigenza del sistema di controllo interno e della dichiarazione del responsabile preposto alla gestione del rischio e al coordinamento del controllo interno;

le osservazioni e le raccomandazioni del servizio di audit interno;

gli insegnamenti tratti dalle relazioni della Corte dei conti precedenti all'anno della presente dichiarazione.

Confermo di non essere al corrente di alcun fatto non segnalato che possa nuocere agli interessi dell'agenzia.

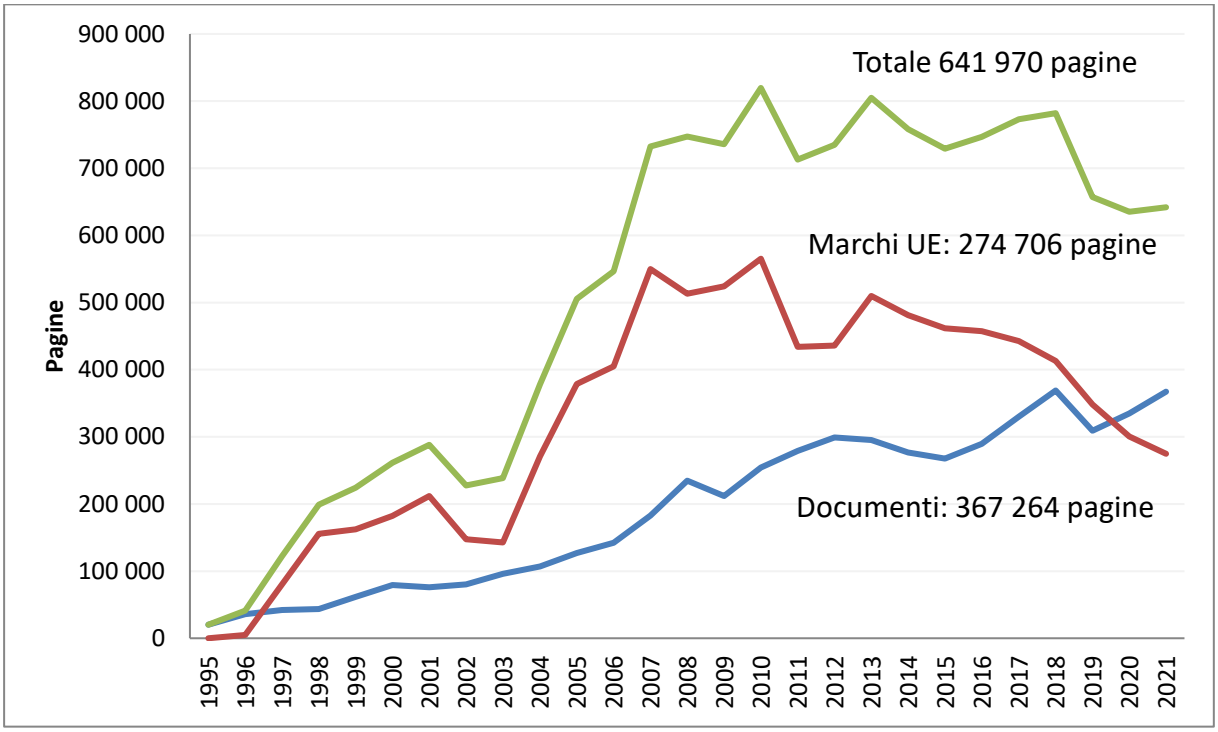
Lussemburgo, 31 gennaio 2022

(firmato)
Benoît Vitale

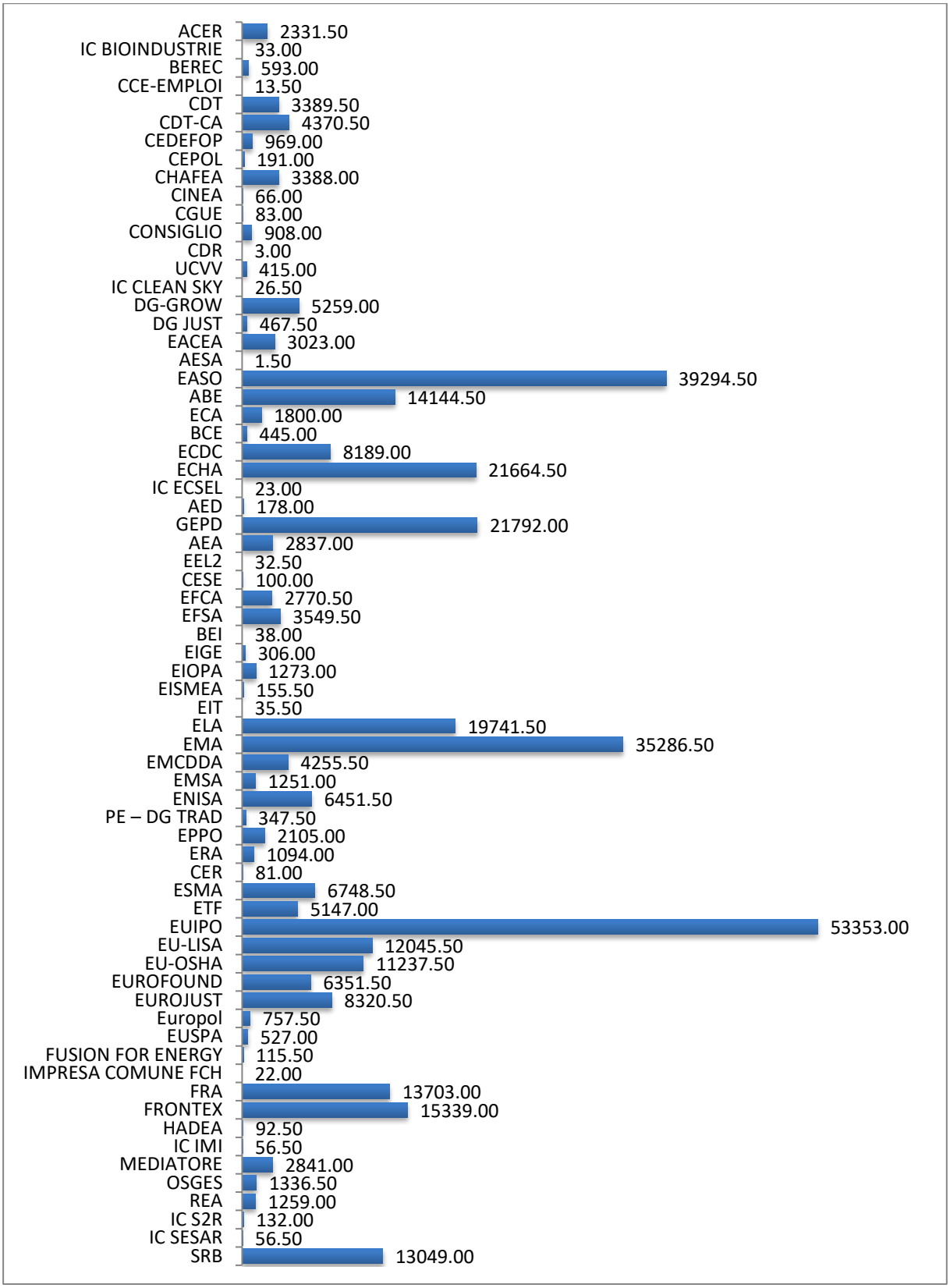
ALLEGATI

ALLEGATO I – STATISTICHE RELATIVE ALL'ATTIVITÀ PRINCIPALE

A. Tendenze dei volumi di traduzione nel periodo 1995-2021



B. Volume di documenti tradotti per cliente (in pagine)



C. Ripartizione dei volumi per lingua d'arrivo

	2021			2020		
Lingua di arrivo (UE a 24)	Classificazione	Pagine	%	Classificazione	Pagine	%
FR	1	43 630	11,88 %	1	39 366	11,75 %
DE	2	27 086,5	7,38 %	3	23 562,5	7,04 %
EN	3	24 424,5	6,65 %	2	27 017,5	8,07 %
ES	4	20 583,5	5,60 %	5	16 650,5	4,97 %
IT	5	17 335,5	4,72 %	4	17 357,5	5,18 %
EL	6	15 197	4,14 %	6	13 944,5	4,16 %
PL	7	14 912,5	4,06 %	8	11 585,5	3,46 %
PT	8	13 051	3,55 %	7	13 115,5	3,92 %
SL	9	12 154	3,31 %	17	10 845,5	3,24 %
HR	10	12 145	3,31 %	19	10 539	3,15 %
NL	11	12 029	3,28 %	10	11 372,5	3,40 %
RO	12	11 977	3,26 %	18	10 842	3,24 %
SK	13	11 888,5	3,24 %	11	11 307,5	3,38 %
LT	14	11 869	3,23 %	9	11 522,5	3,44 %
SV	15	11 810,5	3,22 %	16	10 902	3,26 %
BG	16	11 795,5	3,21 %	12	11 270,5	3,37 %
FI	17	11 530,5	3,14 %	13	11 069	3,30 %
LV	18	11 388	3,10 %	15	10 970,5	3,28 %
CS	19	11 247	3,06 %	14	10 999	3,28 %
ET	20	11 099	3,02 %	20	10 487,5	3,13 %
HU	21	10 748	2,93 %	22	10 338,5	3,09 %
DA	22	10 616,5	2,89 %	21	10 423,5	3,11 %
MT	23	10 372,5	2,82 %	23	9 278,5	2,77 %
GA	24	3 203	0,87 %	24	2 567	0,77 %
PAESI TERZI		15 170	4,13 %		7 586	2,27 %
	Totale	367 264	100 %		334 921	100 %

Lingua di arrivo (paesi terzi*)	2021			2020		
	Classificazione	Pagine	%	Classificazione	Pagine	%
AR_ arabo	1	2 706	0,74 %	5	573	0,17 %
TR_ turco	2	2 527,5	0,69 %	1	1 525	0,46 %
SQ_ albanese	3	1 690	0,46 %	8	451,5	0,13 %
MK_ macedone	4	1 683	0,46 %	4	585	0,17 %
RU_ russo	5	1 236	0,34 %	6	547,5	0,16 %
IS_ islandese	6	1 035,5	0,28 %	3	1 226	0,37 %
NO_ norvegese	7	1 013,5	0,28 %	2	1 478,5	0,44 %
BS_ bosniaco	8	687,5	0,19 %	14	46,5	0,01 %
SR_ serbo - cirillico	9	476,5	0,13 %	7	465,5	0,14 %
UK_ ucraino	10	395	0,11 %	13	47,5	0,01 %
ME_ montenegrino	11	236	0,06 %	10	104,5	0,03 %
KA_ georgiano	12	139	0,04 %	9	195,5	0,06 %
WO_Wolof	13	117,5	0,03 %			
HY_ armeno	14	109	0,03 %	24	5	0,00 %
FF_fula	15	95,5	0,03 %			
T0_tamazight	16	92,5	0,03 %			
HA_hausa	17	77	0,02 %			
IG_igbo	17	77	0,02 %			
YO_yoruba	17	77	0,02 %			
FA_ farsi	21	54,5	0,01 %	17	25,5	0,01 %
UR_ urdu	23	49	0,01 %	21	10	0,00 %
TI_ tigrino	24	46,5	0,01 %	20	12	0,00 %
KU_ curdo	27	43,5	0,01 %	18	20	0,01 %
AZ_ azerbaigiano	29	38	0,01 %	23	5	0,00 %
ZH_ cinese mandarino	30	28,5	0,01 %	11	80	0,02 %
KO_ coreano	31	26	0,01 %	15	38,5	0,01 %
JP_ giapponese	33	17,5	0,00 %	12	67	0,02 %
LB_ lussemburghese	34	16,5	0,00 %	26	3	0,00 %
BE_ bielorusso	36	13,5	0,00 %	22	5,5	0,00 %
ID_ indonesiano	39	9	0,00 %	25	4,5	0,00 %
HE_ebraico				16	32,5	0,01 %

Lingua di arrivo (paesi terzi*)	2021 Classificazione	Pagine	%	2020 Classificazione	Pagine	%
PS_pashto				19	12	0,00 %
Altre (AK, HI, PA, PH, PR, SI, SO, SW, TA, MD, VI, MR, RM, SE, CA, BM, AM, BN, MO) ([18])		356,5	0,10 %		19,5	0,01 %
	Totale	15 170	4,1 %		7 586	2,3 %

D. Statistiche sulle scadenze ([19]) dei lavori di traduzione

Cliente	Numero di documenti consegnati	Consegna puntuale*	Con anticipo di più di 15 minuti	Con ritardo da 15 minuti a 2 ore	Meno di 1 giorno di ritardo	Più di 1 giorno di ritardo
ACER	94	94	55			
IC Bioindustrie	22	22	22			
BEREC	36	36	36			
CCE-EMPLOI	1	1				
CDT	934	934	531			
CDT-CA	313	312	204	1		
CEDEFOP	162	162	116			
CEPOL	62	62	18			
CHAFEA	201	201	70			
CINEA	44	44				
CGUE	12	12	10			
CONSIGLIO	20	20	17			
CdR	2	2	2			
UCVV	77	77	54			
IC Clean Sky	24	24				
DG-GROW	691	690	535	1		
DG JUST	697	674	315	23		
EACEA	159	159	106			
AESA	1	1	1			
EASO	1415	1415	835			

([18]) AK (akan), HI (hindi), PA (punjabi), PH (filippino), PR (dari), SI (singalese), SO (somalo), SW (swahili), TA (tamil), MD (mandingo), VI (vietnamita), MR (marathi), RM (romanì), SE (sami), CA (catalano), BM (bambara), AM (amarico), BN (bengali), MO (moldavo)

([19]) In questo contesto, il termine «traduzione» comprende i seguenti servizi fatturati in pagine: traduzione, traduzione automatica, paste 'n' go, editing, modifica e revisione. Questo grafico non tiene conto dei marchi UE, che sono sempre trasmessi entro il termine contrattuale di consegna.

Cliente	Numero di documenti consegnati	Consegna puntuale*	Con anticipo di più di 15 minuti	Con ritardo da 15 minuti a 2 ore	Meno di 1 giorno di ritardo	Più di 1 giorno di ritardo
ABE	457	457	168			
ECA	325	325	315			
BCE	15	15	13			
ECDC	1373	1373	1110			
ECHA	2982	2975	1410	7		
IC ECSEL	23	23				
AED	14	14	8			
GEPD	1258	1258	825			
AEA	504	504	138			
EEL2	25	25	25			
CESE	18	18	17			
EFCA	306	306	253			
EFSA	535	535	368			
BEI	14	14	9			
EIGE	95	94	82	1		
EIOPA	226	222	160	4		
EISMEA	28	28	3			
EIT	47	47	47			
ELA	2477	2477	1370			
EMA	9153	9130	578	23		
EMCDDA	234	150	13	59	9	16
EMSA	275	275	221			
ENISA	313	313	245			
PE – DG TRAD	34	34	21			
EPPO	1183	1183	400			
EU-OSHA	84	84	81			
CER	49	49	25			
ESMA	411	411	169			
ETF	298	298	200			
EUIPO	10641	10621	5664	6	3	11
eu-LISA	223	223	212			
EU-OSHA	2151	2151	528			

Cliente	Numero di documenti consegnati	Consegna puntuale*	Con anticipo di più di 15 minuti	Con ritardo da 15 minuti a 2 ore	Meno di 1 giorno di ritardo	Più di 1 giorno di ritardo
EUROFOUND	1114	1113	618	1		
EUROJUST	944	940	432	4		
Europol	100	100	31			
EUSPA	169	169	95			
Fusion for Energy	72	72	49			
IMPRESA COMUNE FCH	22	22				
FRA	623	622	344	1		
Frontex	390	382	268	8		
HaDEA	49	49	26			
IC IMI	45	45				
MEDIATORE EUROPEO	723	723	539			
OSGES	69	69	64			
REA	273	272	241	1		
IC S2R	66	66	45			
IC SESAR	45	45	23			
SRB	608	608	309			
Totale	46050	45871	20689	140	12	27
Percentuale	**100 %**	**99,6 %**	**44,9 %**	**0,3 %**	**0,03 %**	**0,06 %**

(*) «Consegna puntuale» comprende i documenti consegnati in anticipo, in tempo o con meno di 15 minuti di ritardo.

ALLEGATO II – STATISTICHE CONCERNENTI LA GESTIONE FINANZIARIA

A. Bilanci

Titolo	Denominazione	Risultato dell'esecuzione del bilancio 2021	Bilancio rettificativo 2021**	Bilancio iniziale 2021
	Entrate			
1	Pagamenti da agenzie, organismi, uffici e istituzioni	45 069 367	47 663 700	44 228 100
2	Sovvenzione della Commissione	0	p.m.	p.m.
3	Cooperazione interistituzionale*	632 642	689 100	629 900
4	Altre entrate	858 682	558 900	642 150
5	Eccedenza riportata dall'esercizio precedente	0	4 120 043	1 309 150
6	Rimborsi	0	p.m.	p.m.
	Totale generale	46 560 692	53 031 743	46 809 300
	Spese			
1	Personale	25 693 924	27 078 900	27 571 500
2	Immobili, materiale e spese varie di funzionamento	7 590 045	8 534 100	8 279 600
3	Spese operative	11 016 240	11 851 600	10 958 200
10	Riserve	0	5 567 143	p.m.
	Totale generale	44 300 208	53 031 743	46 809 300

* La cooperazione interistituzionale, definita nel titolo 3 delle entrate di bilancio, comprende le entrate ricevute in relazione alla banca dati interistituzionale IATE.
**Le cifre riguardano il bilancio rettificativo n. 2/2021.

B. Entrate riscosse

Analisi comparata delle entrate di bilancio per il 2021 e il 2020

Entrate di bilancio	2021	2020	Variazione in %
Totale delle entrate legate all'attività operativa principale	45 702 010	43 578 293	4,87 %
Proventi finanziari	0	0	-100,00 %
Sovvenzioni ricevute	170 000	243 250	-30,11 %
Altri proventi operativi	688 682	127 772	438,99 %
Totale entrate di bilancio	46 560 692	43 949 315	5,94 %

Entrate per linea di bilancio

Linea di bilancio	Agenzia	Entrate 2021	Entrate 2020	Variazione in EUR	Variazione in %
1000	Agenzia europea dell'ambiente (AEA)	212 938	313 654	-100 716	-32 %
1001	Fondazione europea per la formazione (ETF)	368 575	163 781	204 795	125 %
1002	Osservatorio europeo delle droghe e delle tossicodipendenze (EMCDDA)	284 833	157 692	127 141	81 %
1003	Agenzia europea per i medicinali (EMA)	3 403 699	3 164 899	238 800	8 %
1004	Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA)	1 092 984	1 099 785	-6 800	-1 %
1005	Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale (EUIPO)	4 898 966	3 941 051	957 915	24 %
1006	Marchi EUIPO	10 941 719	12 168 538	-1 226 820	-10 %
1007	Ufficio comunitario delle varietà vegetali (UCVV)	32 818	76 607	-43 789	-57 %
1008	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione nell'attività di contrasto (Europol)	76 393	92 440	-16 046	-17 %
1009	Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound)	530 961	430 601	100 360	23 %
1010	Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (Cedefop)	75 814	167 242	-91 429	-55 %
1012	Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA)	1 108 715	1 120 862	-12 147	-1 %
1014	Banca europea per gli investimenti (BEI)	7 218	8 827	-1 609	-18 %
1015	Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA)	283 477	240 078	43 399	18 %
1016	Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione giudiziaria penale (Eurojust)	891 406	486 604	404 802	83 %
1017	Agenzia europea per la sicurezza marittima (EMSA)	120 873	253 194	-132 321	-52 %
1018	Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza aerea (AESA)	0	2 585	-2 585	-100 %
1019	Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie (ERA)	116 287	294 430	-178 142	-61 %
1020	Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA)	464 453	96 920	367 533	379 %
1021	Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC)	806 411	584 490	221 922	38 %
1022	Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera (Frontex)	615 216	1 306 275	-691 059	-53 %
1023	Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (EACEA)	310 782	343 307	-32 525	-9 %
1024	Agenzia esecutiva per le piccole e le medie imprese (EASME)	35 590	31 605	3 984	13 %
1025	Agenzia dell'Unione europea per la formazione delle autorità di contrasto (CEPOL)	19 334	13 907	5 428	39 %
1026	Agenzia esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare (Chafea)	391 896	1 209 365	-817 469	-68 %
1027	Agenzia del GNSS europeo (GSA)	48 136	17 275	30 861	179 %

1028	Agenzia europea per la difesa (AED)	13 412	47 314	-33 903	-72 %
1029	Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA)	2 018 080	1 631 645	386 435	24 %
1030	Agenzia europea di controllo della pesca (EFCA)	267 632	430 069	-162 438	-38 %
1031	Impresa comune Fusion for Energy per lo sviluppo dell'energia da fusione (F4E)	10 788	41 373	-30 585	-74 %
1033	Agenzia esecutiva per l'innovazione e le reti (INEA)	20 479	41 537	-21 057	-51 %
1034	Istituto europeo di innovazione e tecnologia (EIT)	3 790	8 578	-4 788	-56 %
1035	Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca (ERCEA)	9 902	1 034	8 868	858 %
1036	Agenzia esecutiva per la ricerca (REA)	139 285	17 015	122 270	719 %
1037	Impresa comune Clean Sky 2 (IC Clean Sky 2)	2 337	1 860	477	26 %
1038	Istituto europeo per l'uguaglianza di genere (EIGE)	47 017	191 813	-144 797	-75 %
1039	Impresa comune SESAR (IC SESAR)	1 914	6 978	-5 064	-73 %
1042	Impresa comune per l'iniziativa in materia di medicinali innovativi 2 (IC IMI 2)	4 817	972	3 845	396 %
1043	Impresa comune «Celle a combustibile e idrogeno 2» (impresa comune FCH 2)	1 914	0	1 914	
1045	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO)	4 398 500	3 432 946	965 555	28 %
1046	Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia (ACER)	205 711	248 703	-42 992	-17 %
1047	Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA)	561 923	716 808	-154 885	-22 %
1048	Autorità bancaria europea (ABE)	1 236 511	810 436	426 075	53 %
1049	Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali (EIOPA)	105 730	164 617	-58 887	-36 %
1050	Ufficio dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC)	33 415	36 477	-3 061	-8 %
1051	Agenzia europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia (eu-LISA)	1 413 094	811 305	601 789	74 %
1052	Impresa comune Componenti e sistemi elettronici per la leadership europea (IC ECSEL)	2 001	1 081	920	85 %
1054	Comitato di risoluzione unico (SRB)	1 240 073	1 054 655	185 418	18 %
1055	Segretariato generale delle scuole europee (EURSC)	106 648	43 405	63 244	146 %
1056	Impresa comune Bioindustrie (IC BBI)	3 656	0	3 656	
1057	Impresa comune Shift2Rail (IC S2R).	12 472	22 229	-9 757	-44 %
1059	EUROHPC	0	385	-385	-100 %
1060	ELA	1 467 157	89 398	1 377 759	1541 %
1099	Nuovi clienti ([20])	1 038 466	0	1 038 466	
1100	Commissione europea - DG Occupazione (DG EMPL), DG Giustizia e consumatori (DG JUST) e DG Mercato interno, industria, imprenditoria e PMI (DG GROW)	798 103	3 463 373	-2 665 271	-77 %
1101	Parlamento europeo	34 650	349	34 301	9835 %
1102	Consiglio dell'Unione europea (Consiglio)	85 978	14 658	71 320	487 %

([20]) Procura europea (EPPO)

1103	Corte dei conti europea (ECA)	149 891	22 506	127 385	566 %
1104	Comitato europeo delle regioni (CdR)	318	8 635	-8 317	-96 %
1105	Comitato economico e sociale europeo (CESE)	6 256	26 781	-20 525	-77 %
1106	Corte di giustizia dell'Unione europea (CGUE)	18 336	3 678	14 658	399 %
1107	Banca centrale europea (BCE)	48 160	58 057	-9 897	-17 %
1108	Mediatore europeo	266 431	264 589	1 842	1 %
1109	Garante europeo della protezione dei dati (GEPD)	2 155 027	1 448 371	706 657	49 %
3002	Progetti interistituzionali con le istituzioni (IATE)	632 642	628 653	3 989	1 %
4000	Interessi bancari	0	0	0	
4010	Rimborsi vari	688 682	127 772	560 910	439 %
4020	Sovvenzione del governo lussemburghese	170 000	243 250	-73 250	-30 %
	Entrate totali	**46 560 692**	**43 949 315**	**2 611 377**	**6 %**

C. Spese

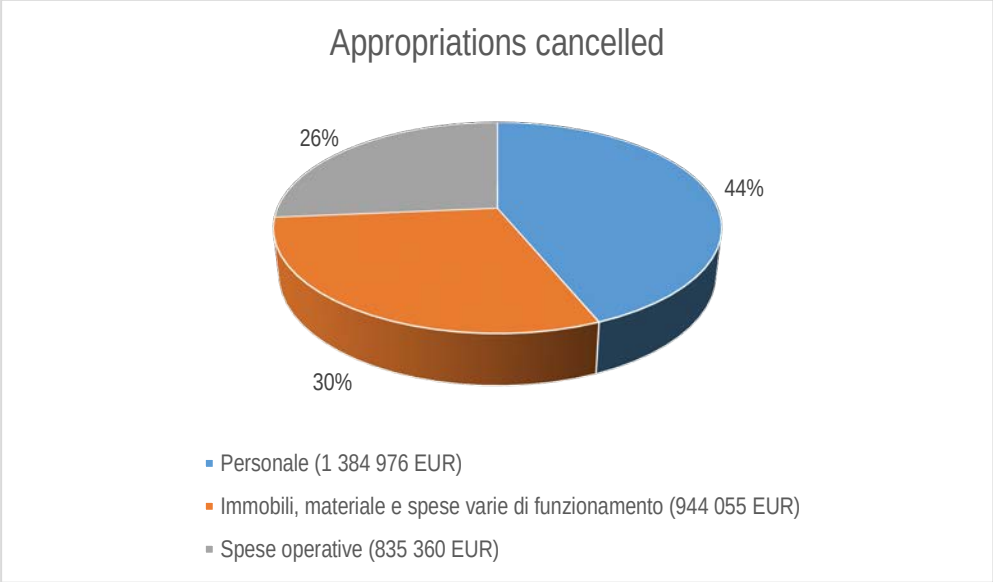
Capitolo	Denominazione	Spesa (esecuzione d'impegno) 2021	Spesa (esecuzione d'impegno) 2020	Variazione in EUR	Variazione in %
11	Personale in servizio	25 072 115	23 821 703	1 250 412	5,25 %
13	Missioni e spostamenti	500	8 146	-7 646	-93,86 %
14	Infrastruttura socio-sanitaria	578 533	544 000	34 533	6,35 %
16	Servizio sociale	42 550	56 579	-14 029	-24,80 %
17	Ricevimenti e rappresentanza	226	0	226	100,00 %
TITOLO 1	PERSONALE	25 693 924	24 430 429	1 263 495	5,17 %
20	Locazione di immobili e spese accessorie	3 015 365	3 051 148	-35 783	-1,17 %
21	Informatica	4 123 719	3 124 150	999 569	31,99 %
22	Beni mobili e spese accessorie	33 277	39 148	-5 871	-15,00 %
23	Spese di funzionamento	209 618	227 989	-18 371	-8,06 %
24	Spese postali e di telecomunicazione	182 933	173 731	9 202	5,30 %
25	Spese per riunioni e convocazioni	0	9 527	-9 527	-100,00 %
26	Spese per le riunioni del consiglio di amministrazione	25 132	27 859	-2 727	-9,79 %
27	Informazioni: acquisizione, archiviazione, produzione e diffusione	0	71 950	-71 950	-100,00 %
TITOLO 2	IMMOBILI, MATERIALE E SPESE VARIE DI FUNZIONAMENTO	7 590 045	6 725 501	864 544	12,85 %
30	Servizi di traduzione esterna	10 241 218	10 073 213	168 005	1,67 %
31	Cooperazione interistituzionale	718 353	705 012	13 341	1,89 %
32	Spese relative al programma eCdT	56 669	183 165	-126 496	-69,06 %

TITOLO 3	SPESE OPERATIVE	11 016 240	10 961 389	54 851	0,50 %
TITOLO 10	RISERVE		0	0	N/D
	BILANCIO TOTALE	44 300 208	42 117 319	2 182 889	5,18 %

Esecuzione del bilancio 2020-2021

Descrizione	2021	Esecuzione 2021	2020	Esecuzione 2020	Variazione in %
Bilancio (eccetto il titolo 10)	47 464 600	N/D	44 723 400	N/D	N/D
Impegni contratti	44 300 208	93,33 %	42 117 319	94,17 %	-0,84 %
Stanziamenti annullati	3 164 392	6,67 %	2 606 081	5,83 %	0,84 %
Pagamenti effettuati	40 574 137	85,48 %	39 018 451	87,24 %	-1,76 %
Stanziamenti riportati	3 726 071	7,85 %	3 098 868	6,93 %	0,92 %

Stanziamenti annullati - bilancio 2021



D. Tabella del risultato dell'esecuzione del bilancio e annullamento di stanziamenti

Calcolo del risultato dell'esecuzione del bilancio

Risultato dell'esecuzione del bilancio	2019	2020	2021
Adeguamento per il saldo negativo dall'esercizio precedente (-)	3 612 254,00	3 894 084,00	4 052 543
Entrate effettivamente ricevute (+)	37 288 115,63	43 949 315,08	46 560 691
Pagamenti effettuati (-)	38 939 950,91	39 018 450,61	-40 574 137
Riporto degli stanziamenti (-)	3 623 398,69	3 098 868,25	-3 726 071
Annullamenti degli stanziamenti riportati (+)	226 997,33	407 982,04	315 583
Adeguamento per il riporto di stanziamenti di entrate con destinazione specifica dall'esercizio precedente (+)			
Differenze di cambio (+/-)	-196,76	-235,72	16
Riserve (creazione e uso di fondi di riserva per la stabilità delle tariffe e investimenti eccezionali)	645 104,46	2 081 283,86	-5 510 474
TOTALE	-2 081 283,86	4 052 542,68	1 118 151

Risultato dell’esecuzione del bilancio

(in euro)

	2021	2020	Variazione in %
Entrate di bilancio	46 560 691,82	43 949 315,08	5,94 %
Traduzione	44 481 369,23	40 641 507,40	9,45 %
Terminologia	28 350,01	2 052 450,00	-98,62 %
Elenchi di termini	216 969,00	184 321,00	17,71 %
Cooperazione interistituzionale – Banca dati IATE	632 642,36	628 652,89	0,63 %
Sottotitolazione	150 675,00	63 140,00	138,64 %
Altri redditi di esercizio	192 004,00	8 221,50	2235,39 %
Entrate derivanti da operazioni	45 702 009,60	43 578 292,79	4,87 %
Proventi finanziari	0,00	0,00	N/D
Sovvenzione per la locazione dal governo lussemburghese	170 000,00	243 250,00	-30,11 %
Varie	688 682,22	127 772,29	438,99 %
Spese di bilancio	44 300 208,37	42 117 318,86	5,18 %
Titolo 1 – Personale			
Pagamenti	25 598 282,23	24 307 005,30	5,31 %
Stanziamenti riportati	95 641,37	123 423,29	-22,51 %
Titolo 2 – Immobili, materiale e spese varie di funzionamento			
Pagamenti	6 042 116,63	5 744 052,40	5,19 %
Stanziamenti riportati	1 547 928,09	981 448,82	57,72 %
Titolo 3 – Spese operative			
Pagamenti	8 933 738,11	8 967 392,91	-0,38 %
Stanziamenti riportati	2 082 501,94	1 993 996,14	4,44 %
Risultato di bilancio dell’esercizio finanziario	2 260 483,45	1 831 996,22	23,39 %
Altro	315 603,50	407 746,32	-22,60 %

Stanziamenti riportati e successivamente annullati	315 583,28	407 982,04	-22,65 %
Differenze di cambio	20,22	-235,72	-108,58 %
Saldo del risultato dell'esecuzione di bilancio per l'esercizio finanziario	2 576 086,95	2 239 742,54	15,02 %
Risultato dell'esecuzione dell'esercizio precedente	4 052 542,68	-2 081 283,86	-294,71 %
Dotazione in riserve (1)	-5 510 474,20	3 894 084,00	-241,51 %
	-5 567 143,00		N/D
Utilizzo e cancellazione della riserva per la stabilità delle tariffe	0,00	3 705 784,00	-100,00 %
Utilizzo della riserva per investimenti eccezionali (eCdT)	56 668,80	188 300,00	-69,91 %
Risultato dell'esecuzione di bilancio da riportare	1 118 155,43	4 052 542,68	-72,41 %

(1) Il risultato dell'esecuzione del bilancio del 2020 (pari a 4,1 milioni di EUR e comprensivo dell'importo di 3,9 milioni di EUR 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 di EUR 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 il 2020 e stanziamenti di pagamento riportati

Il Centro dispone di stanziamenti non differenziati, e pertanto l'annullamento di stanziamenti di pagamento per l'esercizio è identico all'annullamento di stanziamenti d'impegno per l'esercizio. Il 10,2 % degli stanziamenti di pagamento riportati dal 2020 al 2021 è stato annullato, rispetto all'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 III – COSTO DEI CONTROLLI

<table>
<tr><td>COSTO DEL CONTROLLO (EUR)</td><td>VALORE TOTALE VERIFICATO (EUR)</td><td>RAPPORTO (%): COSTO DEL CONTROLLO (EUR)/VALORE TOTALE VERIFICATO (EUR)</td></tr>
<tr><td colspan="3">N. 1. Controlli sulle operazioni finanziarie nella linea di bilancio 3000 (prospettiva: ex post)</td></tr>
<tr><td>Costo (EUR) degli ETP coinvolti nei controlli ex post dei buoni d'ordine dalla linea di bilancio 3000.
<table><tr><td>Totale</td><td>Funzionari</td><td>AT</td><td>AC</td><td>Titolo 1</td><td>Titolo 2</td><td>Titolo 3</td><td>Totale</td></tr><tr><td>#</td><td>#</td><td>#</td><td>#</td><td>EUR</td><td>EUR</td><td>EUR</td><td>EUR</td></tr><tr><td>0,06</td><td>0,00</td><td>0,02</td><td>0,04</td><td>3 931</td><td>1 898</td><td>122</td><td>5 951</td></tr></table></td><td>Valore totale degli impegni di bilancio per la linea di bilancio 3000.

10 192 405 EUR</td><td>0,06 %
(5 951 / 10 192 405 EUR)</td></tr>
<tr><td colspan="3">N. 2. Controlli della qualità (EPQC) sulle traduzioni fornite ai clienti (prospettiva: ex post)</td></tr>
<tr><td>Costo (EUR) degli ETP coinvolti nei controlli ex post delle traduzioni interne ed esternalizzate (procedura C11_8), più il costo dei fornitori esterni di servizi linguistici per la realizzazione di EPQC su testi tradotti internamente.
<table><tr><td>Totale</td><td>Funzionari</td><td>AT</td><td>AC</td><td>Titolo 1</td><td>Titolo 2</td><td>Titolo 3</td><td>Bilancio totale</td></tr><tr><td>#</td><td>#</td><td>#</td><td>#</td><td>EUR</td><td>EUR</td><td>EUR</td><td>EUR</td></tr><tr><td>0,13</td><td>0,06</td><td>0,07</td><td>0,00</td><td>20 577</td><td>4 191</td><td>566</td><td>25 335</td></tr></table></td><td>Valore totale degli impegni di bilancio per la linea di bilancio 3000.

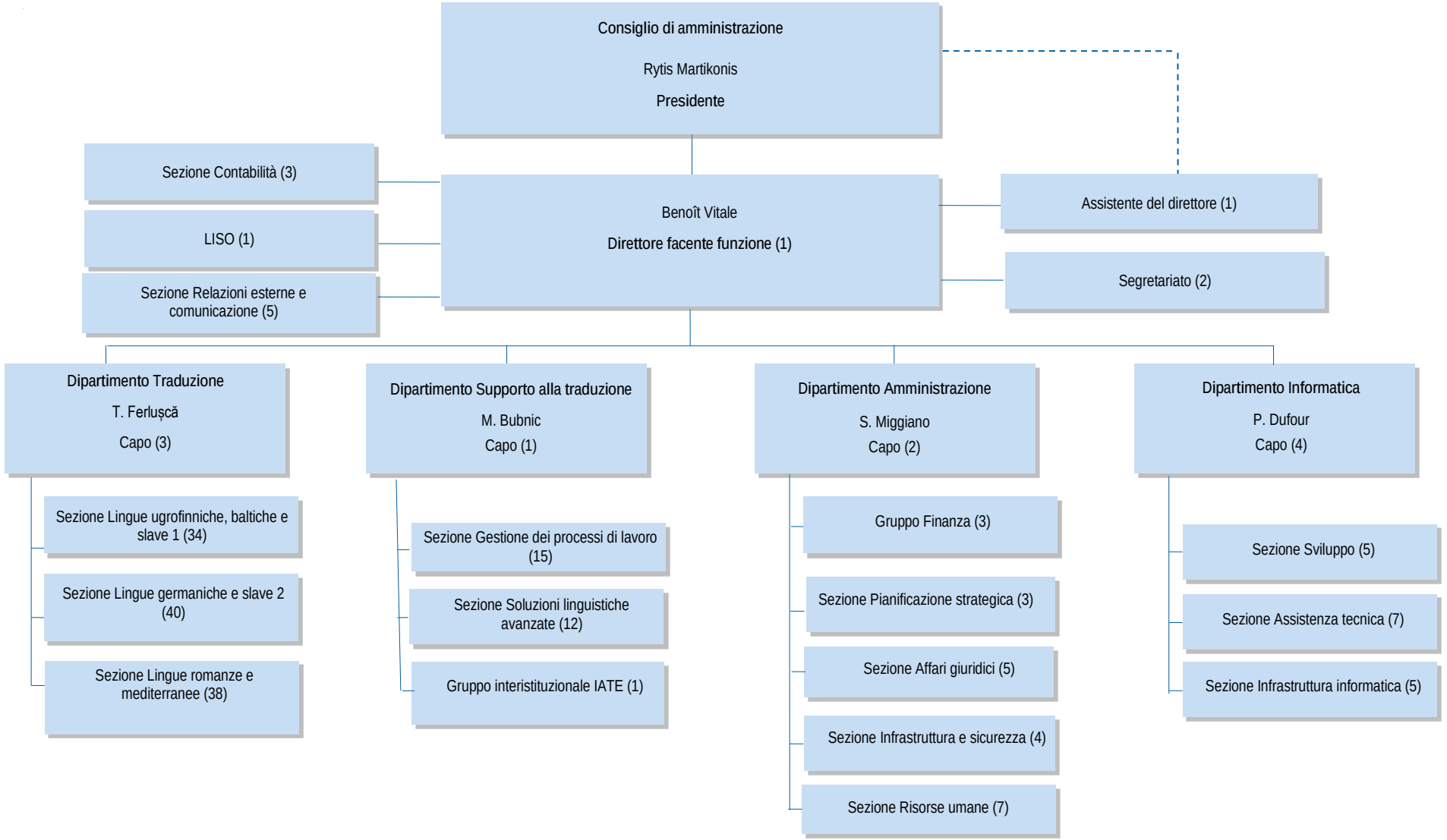
10 192 405 EUR</td><td>0,25 %
(25 335 / 10 192 405 EUR)</td></tr>
<tr><td colspan="3">N. 3. Riclassificazione dei contraenti esterni (prospettiva: ex post)</td></tr>
<tr><td>Costo (EUR) degli ETP coinvolti nella procedura di riclassificazione C11_7. ad esempio primo e secondo valutatore, commissione di riclassificazione (RRC), assistente dell'ordinatore delegato.
<table><tr><td>Totale</td><td>Funzionari</td><td>AT</td><td>AC</td><td>Titolo 1</td><td>Titolo 2</td><td>Titolo 3</td><td>Bilancio totale</td></tr></table></td><td>Valore totale degli impegni di bilancio per la linea di bilancio 3000.</td><td>1,90 %
(194 570 / 10 192 405 EUR)</td></tr>
</table>

#	#	#	#	*EUR*	*EUR*	*EUR*	*EUR*	*10 192 405 EUR*	
0,50	0,49	0,00893	0,00001	128 526	62 047	3 997	194 570		
N. 4. Controlli sulle procedure di appalto ([21]) *(prospettiva: ex post)*									
Costo (EUR) degli ETP coinvolti nel controllo ex post di fascicoli di appalto selezionati, più eventuali costi delle risorse esterne (ad esempio consulenti) che effettuano tali controlli.								*Valore totale delle procedure di appalto sottostanti per le quali ha luogo tale convalida.*	
N. 5. Valutazione ex ante delle principali iniziative/dei principali progetti del Centro ([22]) *(prospettiva: ex ante)*									
Costo (EUR) degli ETP coinvolti nella valutazione ex ante delle principali iniziative/dei principali progetti del Centro (processo S_33).								*Valore totale (stima) dell'iniziativa/progetto, ad esempio 500 000 EUR.*	

([21]) Non sono disponibili dati per il 2021 in quanto il processo pertinente è in fase di sviluppo.
([22]) Non sono disponibili dati per il 2021 in quanto non è stata effettuata alcuna valutazione ex ante.

ALLEGATO IV – ORGANIGRAMMA AL 31/12/2020

Personale* attivo al 31.12.2021



(*) Unità per sezione

ALLEGATO V – TABELLA DELL'ORGANICO DEL CENTRO

Gruppi di funzioni e gradi	Posti occupati al 31.12.2021		Autorizzati nel bilancio del 2021	
	Posti permanenti	Agenti temporanei	Posti permanenti	Posti temporanei
AD 16	0	0	0	0
AD 15	0	0	0	0
AD 14	1	0	1	1
AD 13	1	0	1	0
AD 12	9	3	16	12
AD 11	5	5	10	5
AD 10	2	7	7	5
AD 9	5	8	6	15
AD 8	9	17	0	23
AD 7	5	20	5	28
AD 6	4	15	0	3
AD 5	0	16	0	0
Totale parziale AD	41	91	46	92
AST 11	0	0	0	0
AST 10	0	0	1	0
AST 9	4	1	2	2
AST 8	1	2	1	1
AST 7	1	2	1	5
AST 6	0	9	0	8
AST 5	0	12	0	19
AST 4	0	10	0	11
AST 3	0	8	0	2
AST 2	0	0	0	0
AST 1	0	0	0	0
Totale parziale AST	6	44	5	48
AST/SC 6	0	0	0	0
AST/SC 5	0	0	0	0
AST/SC 4	0	0	0	0
AST/SC 3	0	1	0	1
AST/SC 2	0	1	0	1
AST/SC 1	0	0	0	0
Subtotal AST/SC	0	2	0	2
TOTALE	47	137	51	142
ORGANICO COMPLESSIVO	184		193	

Informazioni sul livello di ingresso suddivise per grado di assunzione/gruppo di funzioni per ciascun tipo di posto: tabella indicativa

Funzioni chiave (esempi)	Tipo di contratto (funzionario, AT o AC)	Gruppo di funzioni, grado di assunzione (o grado inferiore della fascia eventualmente prevista dall'avviso del posto)	Indicazione del tipo di funzione: supporto amministrativo o politiche (operazioni)
FUNZIONI FONDAMENTALI			
Capo di dipartimento Livello 2	*Funzionario/AT*	*AD 9 – AD 14*	*Politiche (operazioni) e supporto amministrativo*
Capo sezione Livello 3	*Funzionario/AT*	*AD 8 – AD 12*	*Politiche (operazioni)*
Amministratore senior = Amministratore linguistico senior	*Funzionario/AT/AC*	*AD 8 – AD 12 FG IV*	*Politiche (operazioni)*
Amministratore	*Funzionario/AT/AC*	*AD 5 – AD 12 FG IV*	*Politiche (operazioni)*
Amministratore linguistico	*Funzionario/AT/AC*	*AD 5 – AD 12 FG IV*	*Politiche (operazioni)*
Assistente senior	*Funzionario/AT/AC*	*AST 10 – AST11 FG III*	*Politiche (operazioni)*
Assistente	*Funzionario/AT/AC*	*AST 1 – AST 9 FG II*	*Supporto amministrativo*
FUNZIONI DI SUPPORTO			
Capo Amministrazione Livello 2	*Funzionario/AT*	*AD 9 – AD 14*	*Supporto amministrativo*
Capo Risorse umane Livello 3	*Funzionario/AT*	*AD8 – AD 12*	*Supporto amministrativo*
Capo Pianificazione strategica Livello 3	*Funzionario/AT*	*AD8 – AD 12*	*Supporto amministrativo*
Capo Relazioni esterne e comunicazione Livello 3	*Funzionario/AT*	*AD8 – AD 12*	*Supporto amministrativo*
Capo Informatica Livello 2	*Funzionario/AT*	*AD 9 – AD 14*	*Supporto amministrativo*
Amministratore senior	*Funzionario/AT/AC*	*AD 8 – AD 12 FG IV*	*Supporto amministrativo*
Amministratore	*Funzionario/AT/AC*	*AD 5 – AD 12 FG IV*	*Supporto amministrativo*
Segretario (tenendo in considerazione i tipi di posto transitori)	*Funzionario/AT/AC*	*AST 1 – AST 9 FG II SC 1 – SC 6*	*Supporto amministrativo*

Funzioni chiave (esempi)	Tipo di contratto (funzionario, AT o AC)	Gruppo di funzioni, grado di assunzione (o grado inferiore della fascia eventualmente prevista dall'avviso del posto)	Indicazione del tipo di funzione: supporto amministrativo o politiche (operazioni)
Assistente	*Funzionario/AT/AC*	*AST 1 – AST 9* *FG II*	*Supporto amministrativo*
Addetto alla posta	*AT/AC*	*AST 1 – AST 7* *FG I* *SC 1 – SC 6*	*Supporto amministrativo*
FUNZIONI SPECIALI			
Contabile	*Funzionario/AT*	*AD 8 – AD 12*	*Supporto amministrativo*
Responsabile della protezione dei dati	*Funzionario/AT*	*AD 5 – AD 12*	*Supporto amministrativo*
Assistente del direttore	*Funzionario/AT*	*AD8 – AD 12*	*Supporto amministrativo*
Webmaster – Redattore	*AT/AC*	*AST 1 – AST 9* *FG II*	*Supporto amministrativo*

Valutazione comparativa rispetto ai risultati dell'anno precedente

(Sub)categoria del tipo di lavoro	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)	2021 (%)
Supporto amministrativo e coordinamento (totale)	18,1	17,9	20,0	20,4	19,1	18,3	18,3
Supporto amministrativo	17,3	17,1	19,1	19,4	18,2	17,4	17,4
Coordinamento	0,8	0,8	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9
Operativi (totale)	5,1	5,4	5,0	4,9	5,9	5,9	6,2
Coordinamento operativo di alto livello	2,0	2,3	1,6	1,6	2,9	3,0	3,3
Gestione e attuazione del programma	2,2	2,2	2,3	1,9	1,9	1,8	1,8
Stima e valutazione dell'impatto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Operativi generali	0,9	0,9	1,1	1,4	1	1,1	1
Neutrali (totale)*	76,9	76,7	75,0	74,7	74,9	75,9	75,5
Finanza/Controllo	5,8	5,8	6,1	6,3	6,8	6,6	6,8
Linguistica	71,1	70,9	68,9	68,4	68,1	69,3	68,7

* I lavori linguistici quali la traduzione e l'interpretazione, e tutte le attività di gestione finanziaria, controllo interno, revisione contabile e finanziaria interna sono contrassegnati come neutrali, in base a quanto concordato dai capi di amministrazione delle agenzie nel mese di ottobre del 2014. I lavori neutrali (linguistici) hanno lo stesso standard di qualsiasi categoria OPER. Valori rilevati il 31/12/2014 per il 2014, il 31/12/2015 per il 2015, il 31/12/2016 per il 2016, il 31/12/2017 per il 2017, il 31/12/2018 per il 2018, il 31/12/2019 per il 2019, il 31/12/2020 per il 2020 e il 31/12/2021 per il 2021.

Informazioni sull'elenco delle norme di attuazione in materia di risorse umane adottate nel 2021

N/D

ALLEGATO VI – RISORSE UMANE E FINANZIARIE PER ATTIVITÀ

A. Risorse umane e finanziarie per attività

Attività	Risorse umane (*)(**)					Risorse finanziarie (**)				
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1	Titolo 2	Titolo 3	Bilancio totale	Bilancio (%)
Attività principale: traduzione	63,5 %	140,2	30,2	89,4	20,7	19 521 727	4 731 478	10 689 515	34 942 720	74,6 %
Attività di supporto	25,5 %	56,3	10,5	39,1	6,8	5 656 552	2 972 011	210 404	8 838 967	18,9 %
Attività di gestione e supervisione	11,1 %	24,5	11,3	12,6	0,5	2 393 221	576 111	58 280	3 027 613	6,5 %
Accantonamenti										
Totale generale	100,0 %	221,0	52,0	141,0	28,0	27 571 500	8 279 600	10 958 200	46 809 300	100,0 %

(*) In equivalenti a tempo pieno (ETP).
(**) Dati arrotondati.

B. Risorse umane e finanziarie utilizzate effettivamente al 31 dicembre 2021

Attività	Risorse umane (*)(**)					Risorse finanziarie (**)				
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1.	Titolo 2.	Titolo 3.	Bilancio totale	Bilancio (%)
Attività principale: traduzione	58,9 %	120,7	24,6	83,3	12,7	18 950 782	4 505 649	10 766 349	34 222 780	77,3 %
Attività di supporto	31,9 %	65,4	12,3	45,1	8,0	5 366 679	2 7676 247	216 002	8 349 928	18,8 %
Attività di gestione e supervisione	9,2 %	18,9	10,1	8,6	0,3	1 376 236	317 374	33 889	1 727 500	3,9 %
Totale generale	100,0 %	205,0	47,0	137,0	21,0	25 693 698	7 590 271	11 016 240	44 300 208	100,0 %

(*) In equivalenti a tempo pieno (ETP).
(**) Dati arrotondati.

C. Risorse umane e finanziarie utilizzate effettivamente per sottoattività al 31 dicembre 2021

Attività	Risorse umane (*)(**)					Risorse finanziarie (**)				
	Totale (%)	Totale	Funzionari	AT	AC	Titolo 1.	Titolo 2.	Titolo 3.	Bilancio totale	Bilancio (%)
Attività operative principali	58,89 %	120,73	24,63	83,33	12,77	18 950 782	4 505 649	10 766 349	34 222 780	77,3 %
+/- 1 valutazioni	*0,26 %*	*0,53*	*0,13*	*0,39*	*0,01*	*85 609*	*17 436*	*2 355*	*105 401*	*0,24 %*
Controlli incrociati	*4,08 %*	*8,37*	*1,7*	*5,87*	*0,80*	*1 309 185*	*266 648*	*36 015*	*1 611 848*	*3,64 %*
CVR	*1,29 %*	*2,65*	*0,34*	*1,93*	*0,38*	*433 745*	*88 343*	*11 932*	*534 020*	*1,21 %*
Editing	*0,54 %*	*1,10*	*0,3*	*0,78*	*0,02*	*145 992*	*29 735*	*4 016*	*179 743*	*0,41 %*
Controllo ex post EPQC	*0,06 %*	*0,13*	*0,06*	*0,07*	*0,00*	*20 577*	*4 191*	*566*	*25 335*	*0,06 %*
Gestione IATE	*0,50 %*	*1,02*	*0,96*	*0,06*	*0,00*	*413 641*	*165 419*	*18 032*	*597 092*	*1,35 %*
Cooperazione interistituzionale, internazionale e interagenzie	*0,55 %*	*1,12*	*0,66*	*0,46*	*0,00*	*61 490*	*14 180*	*1 514*	*77 185*	*0,17 %*
Gestione della tecnologia linguistica	*0,28 %*	*0,58*	*0,07*	*0,29*	*0,22*	*94 484*	*37 785*	*4 119*	*136 388*	*0,31 %*
Configurazione e formattazione dei contenuti della gestione dell'esternalizzazione	*0,00 %*	*0,01*	*0,01*	*0,00*	*0,00*	*2 458*	*983*	*107*	*3 548*	*0,01 %*
Pre-trattamento linguistico	*0,30 %*	*0,62*	*0,00*	*0,61*	*0,01*	*119 403*	*47 751*	*5 205*	*172 359*	*0,39 %*
Gestione delle richieste dei servizi linguistici	*3,30 %*	*6,77*	*0,03*	*4,75*	*1,99*	*1 248 236*	*499 182*	*54 415*	*1 801 832*	*4,07 %*
Gestione della traduzione automatica	*1,25 %*	*2,56*	*0,77*	*1,79*	*0,00*	*461 267*	*184 465*	*20 108*	*665 841*	*1,50 %*
Modifica	*0,56 %*	*1,14*	*0,18*	*0,87*	*0,09*	*176 948*	*36 040*	*4 868*	*217 855*	*0,49 %*
Attività di post-trattamento	*1,29 %*	*2,65*	*0,00*	*0,49*	*2,16*	*401 934*	*160 737*	*17 522*	*580 193*	*1,31 %*
Controllo della qualità	*26,22 %*	*53,76*	*12,46*	*38,51*	*2,79*	*8 369 007*	*1 704 554*	*230 225*	*10 303 786*	*23,26 %*
Revisione	*0,09 %*	*0,18*	*0,03*	*0,14*	*0,01*	*27 027*	*5 505*	*743*	*33 275*	*0,08 %*
Sottotitolazione	*0,33 %*	*0,68*	*0,14*	*0,50*	*0,04*	*104 897*	*21 365*	*2 886*	*129 147*	*0,29 %*
Attività tecniche di pre-trattamento	*1,24 %*	*2,54*	*0,00*	*0,69*	*1,85*	*448 884*	*179 513*	*19 568*	*647 966*	*1,46 %*
Risoluzione dei problemi tecnici	*0,36 %*	*0,73*	*0,01*	*0,29*	*0,43*	*92 487*	*36 986*	*4 032*	*133 505*	*0,30 %*
Lavoro terminologico	*1,71 %*	*3,50*	*0,2*	*3,25*	*0,05*	*520 914*	*106 097*	*14 330*	*641 341*	*1,45 %*
Trascrizione	*0,08 %*	*0,17*	*0,04*	*0,13*	*0,00*	*30 686*	*6 250*	*844*	*37 780*	*0,09 %*

Traduzione	*14,60 %*	*29,92*	*6,54*	*21,46*	*1,92*	*4 381 909*	*892 483*	*120 543*	*5 394 935*	*12,18 %*
Traduzione esterna (***)								*10 192 405*	*10 192 405*	*23,01 %*
Attività di supporto	31,9 %	65,4	12,3	45,1	8,0	5 366 679	2 7676 247	216 002	8 349 928	18,8 %
Attività di gestione e supervisione	9,2 %	18,9	10,1	8,6	0,3	1 376 236	317 374	33 889	1 727 500	3,9 %
Totale generale	100,0 %	205,0	47,0	137,0		25 693 698	7 590 271	11 016 240	44 300 208	100,0 %

(*) In equivalenti a tempo pieno (ETP).
(**) Dati arrotondati.
(***) I servizi di traduzione esterni sono imputati come costo diretto. Non sono quindi inclusi nelle sottoattività.

D. Descrizione della sottoattività

Attività	Descrizione
+/- 1 valutazioni	Valutazione della qualità delle traduzioni effettuate dai traduttori freelance prima della consegna ai clienti.
Controlli incrociati	Verifica delle traduzioni effettuate dai traduttori interni prima della consegna ai clienti.
CVR	Questa attività riguarda la consegna della versione corretta di un prodotto fornito ai clienti su loro richiesta (servizio post-vendita).
Editing	L'editing consiste nel rivedere la versione di un documento nella stessa lingua di partenza.
Controllo ex post EPQC	Controlli di qualità effettuati sulle traduzioni già consegnate ai clienti.
Gestione IATE	Gestione della banca dati IATE
Cooperazione interistituzionale, internazionale e interagenzie	Partecipazione a gruppi di lavoro interistituzionali, internazionali o interagenzie, riunioni, conferenze, ecc.
Gestione della tecnologia linguistica	Monitoraggio e gestione degli strumenti di tecnologia linguistica.
Configurazione e formattazione dei contenuti della gestione dell'esternalizzazione	Gestione dell'esternalizzazione dei compiti di pre-trattamento e post-trattamento in formati diversi.
Pre-trattamento linguistico	Effettuare un'analisi linguistica delle richieste e fornire documenti di riferimento.
Gestione delle richieste dei servizi linguistici	Gestione dell'esternalizzazione di tutte le richieste di servizi linguistici inviate dai clienti.
Gestione della traduzione automatica	Gestione delle attività connesse alla traduzione automatica.
Modifica	Modifica di un testo precedentemente tradotto dal Centro sulla base delle modifiche apportate dal cliente.
Attività di post-trattamento	Trattamento tecnico dei servizi linguistici dopo la fase di traduzione e prima della consegna ai clienti.
Controllo della qualità	Revisione dei prodotti forniti da contraenti esterni per verificare che siano in linea con le aspettative di qualità del Centro.
Revisione	Confrontare la versione tradotta con il documento originale per verificare che sia in linea con le aspettative di qualità del Centro.
Sottotitolazione	Sottotitolazione e traduzione di materiale video.
Attività tecniche di pre-trattamento	Lavori preparatori che comportano il trattamento delle diverse richieste di servizi linguistici inviate dai clienti.
Risoluzione dei problemi tecnici	Fornitura di assistenza su questioni relative alle tecnologie del linguaggio.

Lavoro terminologico	Organizzazione della ricerca terminologica (ricerca, traduzione, verifica, ecc.).
Trascrizione	Conversione di un file audio e/o video in un testo scritto di alta qualità mediante tecnologie di conversione vocale in testo.
Traduzione	Rendere il significato nella lingua di partenza nella lingua di arrivo per produrre un testo accurato.
Traduzione esterna (***)	Servizi linguistici forniti dai freelance.

ALLEGATO VII – ACCORDI SUL LIVELLO DEI SERVIZI ([23])

	Informazioni generali						Impatto finanziario e sulle risorse umane			
	Data della firma	Importo totale	Durata	Controparte	Breve descrizione		2020		2021	
1. SLA ERA	07/01/2014	Circa 57 000 EUR/all'anno	12 mesi (rinnovabile)	Agenzia ferroviaria europea (ERA)	Hosting di attrezzature informatiche nel centro dati del CdT	Importo	AC	PA	AC	PA
							71 293,10 EUR		53 128,53 EUR	
						Numero di AC	N/D		N/D	
						Numero di END	N/D		N/D	
2. SLA EuroHPC	24/06/2019	Circa 35 000 EUR/all'anno	12 mesi (rinnovabile)	Impresa comune per il calcolo ad alte prestazioni europeo (IC EuroHPC)	Hosting di attrezzature informatiche nel centro dati del CdT	Importo	AC	PA	AC	PA
							38 679,59 EUR		35 687 EUR	
						Numero di AC	N/D		N/D	
						Numero di END	N/D		N/D	
3. Accordo EPPO - Allegato IV	11/11/2020	1 051 000 EUR/all'anno	12 mesi (rinnovabile)	Procura europea (EPPO)	Fornire un servizio di traduzione automatica personalizzata	Importo	AC	PA	AC	PA
							N/D		1 051 000 EUR	
						Numero di AC	N/D		N/D	

([23]) Il Centro ha concluso accordi con i suoi 69 clienti per la sua attività principale

						Numero di END	N/D		N/D	
4. Accordo Frontex ALEF Allegato	11/03/2021	Circa 75 000 EUR in totale fino ad agosto 2023	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	AC	PA	AC	PA
							N/D		46 100 EUR	
						Numero di AC	N/D		N/D	
						Numero di END	N/D		N/D	

ALLEGATO VIII – GESTIONE AMBIENTALE

Azioni e fatti relativi alle prestazioni ambientali dell'Agenzia

Contesto

Il Centro non è ancora in possesso di un certificato EMAS, ma l'organizzazione sta studiando attivamente la possibilità di avviare la procedura EMAS nel prossimo futuro. Nel frattempo, si impegna a migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali e si basa sui principi generali di EMAS e ISO 14001 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 il 1º gennaio 2021 e ora acquista energia elettrica da una fonte ecologica. Il Centro ha un nuovo contratto di locazione dei locali e ora occupa il 33 % in meno di spazio per uffici rispetto al passato. Tale cambiamento dovrebbe comportare una riduzione significativa del consumo di energia elettrica.

Diversi tipi di raccolta differenziata e riciclaggio dei rifiuti: la raccolta differenziata e il riciclaggio dei rifiuti sono possibili su entrambi i piani del Centro in diversi punti di riciclaggio e nella caffetteria. La separazione dei rifiuti è assicurata anche dall'impresa di pulizia. I rifiuti del Centro sono raccolti per tipo e preparati per il riciclaggio per contratto. Il Centro ricicla carta, plastica, vetro, rifiuti organici e batterie. Tutte queste misure sono state rispettate nel 2021.

Certificazione della gestione dei rifiuti: SuperDrecksKëscht è un'iniziativa lussemburghese nel settore della gestione dei rifiuti. Il certificato *SuperDrecksKëscht* del Centro è attualmente valido e il prossimo audit è previsto per il marzo 2022.

Consumo di carta: grazie al miglioramento del flusso di lavoro senza supporto cartaceo e dell'impegno dei colleghi a utilizzare il minor numero possibile di carta, la quantità di carta utilizzata presso il Centro è diminuita del 75 % nel 2020 rispetto al 2019, vale a dire 40 scatole di carta *(una scatola contiene 2 500 fogli)*. Sebbene il personale si impegni a ridurre al minimo l'uso della carta e il flusso di lavoro privo di supporti cartacei si dimostri molto efficiente, il consumo di carta dovrebbe stabilizzarsi a questo ritmo nel prossimo anno. I numeri esatti relativi al consumo di carta nel 2021 saranno disponibili nel gennaio 2022.

Perdite di refrigeranti: i dispositivi di condizionamento d'aria e i frigoriferi utilizzati dal Centro sono ispezionati regolarmente e sottoposti a manutenzione preventiva programmata. Il Centro si adopererà per mantenere questa tendenza ad evitare fuoriuscite in futuro. Nel 2021 non è stata segnalata alcuna fuoriuscita.

Mobilità professionale e pendolarismo: il telelavoro è diventato un tipo di lavoro standard presso il Centro e ciò ha avuto un effetto positivo sul pendolarismo. Il Centro ha inoltre ridotto il numero di posti auto disponibili di circa il 20 %. Per i colleghi che si recano al lavoro in bicicletta, il Centro mette a disposizione una rastrelliera per biciclette nell'area di parcheggio. Nel 2021 il Centro ha fatto ampio ricorso al reclutamento elettronico e ha mantenuto il numero di missioni a un livello basso.

Agevolare l'uso delle auto elettriche: il Centro si sta adoperando per offrire ai propri dipendenti stazioni di ricarica per le auto elettriche. Ciò deve essere realizzato in collaborazione con il proprietario dell'edificio. Il progetto è ancora in fase di pianificazione e dovrebbe essere completato nel 2022. Il Centro incoraggia il proprio personale a utilizzare modi di trasporto più rispettosi dell'ambiente. A titolo di esempio, il centro utilizza un'automobile semielettrica come veicolo aziendale.

Formazione e sensibilizzazione del personale: poiché le questioni ambientali, quali la riduzione dell'impronta di carbonio del Centro, il riciclaggio e la gestione dei rifiuti sono considerate temi importanti, i nuovi membri del personale del Centro ricevono la prima formazione su tali temi durante la formazione introduttiva impartita dal gruppo Logistica e sicurezza. Qualsiasi miglioramento in materia di protezione ambientale è pubblicato sull'intranet per gli utenti interni e sulle piattaforme dei media sociali e sul sito web dell'agenzia per i clienti e le altre parti interessate. Oltre a sensibilizzare i nuovi membri del personale durante la formazione introduttiva, il rinnovo del marchio *SuperDrecksKëscht* contribuisce alla sensibilizzazione riguardo all'ambiente.

Appalti pubblici verdi: il Centro ha firmato un contratto quadro interistituzionale per l'acquisto di energia elettrica da una fonte ecologica a partire dal gennaio 2021.

ALLEGATO IX – INDICATORI CHIAVE E PARAMETRI

Indicatore	Obiettivo per il 2021	Risultato per il 2021		Risultato per il 2020	Risultato per il 2019	Analisi della varianza/osservazioni
DATI GENERALI						
A. Volumi di traduzione Numero di pagine dei documenti tradotti, modificati, riveduti e inviati ai clienti	322 443	367 264	●	334 921	309 047	
Numero di pagine di marchi UE tradotti	284 686	274 706	▲	300 348	348 276	
Numero di termini (in «elenchi di termini») tradotti	60 540	58 893	◆	49 277	41 002	
Numero di minuti di sottotitolazione	180	4 520	●	1 601	2 571	
B. Clienti Percentuale di consegne puntuali di servizi ai clienti	> 99 %	99,9 %	●	99,7 %	99,9 %	Il comitato direttivo per la qualità del Centro ha esaminato le relazioni relative alla puntualità dei servizi forniti ai clienti. A partire dal 2018, anche i marchi UE e i termini Euroclass/Terminology Maintenance Console sono inclusi in questo ICP.
Controllo della qualità delle traduzioni	N/D	99,7 %	N/D	96,2 %	98,6 %	Nel 2021 i revisori interni del Centro hanno controllato la qualità del 99,7 % del volume delle traduzioni prima della consegna ai clienti. Tale tasso è superiore a quello dei due anni precedenti (96,2 % nel 2020 e 98,6 % nel 2019).
Tariffa di esternalizzazione per i documenti	N/D	83,9 %	N/D	83,8 %	82,5 %	
Tasso di rendimento della CVR	N/D	2,2 %	N/D			
Percentuale di clienti incontrati per anno	25 %	37,7 %	●	36,2 %	26,5 %	
C. Cooperazione interistituzionale Numero di progetti CITI con la partecipazione del CdT	8	15	●	15	26	
INDICATORI FINANZIARI						
A. Pianificazione Variazione del numero di pagine fatturate rispetto alla previsione iniziale	0 %	3,4 %	●	-7,7 %	-18,5 %	Il tasso di esecuzione delle previsioni ammonta al 103,4 % per i documenti diversi dai marchi.
Variazione delle entrate fatturate cumulate rispetto alla	0 %	-0,9 %	●	-3,5 %	-11,4 %	Il tasso di esecuzione della previsione ammontava al 99,1 % per le entrate fatturate generate da documenti diversi dai marchi.

Indicatore	Obiettivo per il 2021	Risultato per il 2021		Risultato per il 2020	Risultato per il 2019	Analisi della varianza/osservazioni
previsione annuale iniziale delle entrate						
Rapporto tra marchi UE e totale delle pagine fatturate (entrate)	< 40 %	25,4 %		29,8 %	36,3 %	
Rapporto tra marchi UE, disegni e modelli comunitari cumulati e totale cumulato delle pagine fatturate (volume)	< 60 %	45,2 %		50,9 %	58,6 %	
Variazione del numero di pagine fatturate per cliente tra gli anni n e n-1	+/-10 %	3,2 %		- 0,8 %	-17,5 %	
B. Bilancio – Esecuzione degli impegni	95 %;	93,4 %		94,2 %	94,4 %	
C. Contributo (risorse impiegate in controlli *ex ante* per garantire la legalità e la regolarità delle operazioni sottostanti)						
Personale impiegato in ciascun controllo *ex ante*	2	2		2	2	
Verificatori finanziari	1,8	1,8		1,8	1,8	
D. Prodotto (livello e natura dei controlli eseguiti)						
Numero degli impegni emessi	N/D	355	N/D	404	304	
Percentuale di impegni verificati *ex ante*	100 %	100 %		100 %	100 %	
Numero di ordini di pagamento emessi	N/D	7 473	N/D	8 808	7 565	
Percentuale di ordini di pagamento verificati *ex ante*	100 %	100 %		100 %	100 %	
Numero di ordini di riscossione emessi	N/D	831	N/D	755	667	
Percentuale di ordini di riscossione verificati *ex ante*	100 %	100 %		100 %	100 %	
E. Risultati dei controlli (che cosa i controlli hanno permesso al Centro di scoprire/correggere)						

Indicatore	Obiettivo per il 2021	Risultato per il 2021		Risultato per il 2020	Risultato per il 2019	Analisi della varianza/osservazioni
Percentuale di errori tecnici concernenti gli impegni rettificati prima dell'autorizzazione	10 %	4,8 %	●	6,4 %	12,8 %	
Percentuale di errori tecnici concernenti i pagamenti rettificati prima dell'autorizzazione	1 %	1,3 %	●	0,9 %	0,8 %	
Percentuale di errori tecnici concernenti gli ordini di riscossione rettificati prima dell'autorizzazione	4 %	4,3 %	●	2,8 %	6,9 %	
Numero di eccezioni	N/D	1	●	1	4	
F. Controlli *ex post*						
Ordini di pagamento verificati	N/D	299	●	278	215	
Errori individuati	1,5 %	0 %	●	0 %	0 %	
Buoni d'ordine verificati	N/D	292	●	257	228	
Buoni d'ordine recanti errori identificati	1 %	0 %	●	0 %	0 %	
G. Pagamenti Pagamenti in ritardo ai fornitori	<32	60	◆	75	19	La media dell'anno è di 15 per trimestre. I 41 pagamenti tardivi del gennaio 2021 sono dovuti alla chiusura di ABAC il giorno 13 del mese. La maggior parte (87 %) di essi ha avuto solo un giorno di ritardo.
Pagamenti in ritardo delle fatture del CdT da parte dei clienti	48	104	◆	88	36	Alla fine dell'anno vi erano solo sette fatture in sospeso, per un importo medio di 1 100 EUR.
Pagamento medio delle fatture del CdT (giorni)	30	25	●	26	26	
Termine di pagamento medio ai fornitori (giorni)	<30	23	●	22	22	

Indicatore	Obiettivo per il 2021	Risultato per il 2021		Risultato per il 2020	Risultato per il 2019	Analisi della varianza/osservazioni
Ricambio del personale	7 %	2,7 %	●	3,3 %	5,5 %	
Divario tra bisogni e competenze: percentuale di competenze soddisfatte	3 %	6,7 %	◆	4,2 %	4,1 %	13 persone su 193 non hanno ancora padroneggiato le competenze di base relative al loro ruolo. Tale aumento è dovuto all'evoluzione delle responsabilità di alcuni membri del personale (assunzione di funzioni dirigenziali o di altro tipo) e all'assunzione di nuovi membri del personale nel 2021.
Competenze principali possedute da almeno due persone in ogni sezione o gruppo	85 %	91,2 %	●	94,2 %	95,2 %	
Attuazione del piano di formazione	80 %	80,1 %	●	70,1 %	80,5 %	
Disponibilità di applicazioni importanti	99 %	99,9 %	●	99,9 %	99,9 %	
Numero di casi riportati al Mediatore europeo	<2	1	●	0	0	
Numero di procedimenti avviati dinanzi alla Corte di giustizia nei confronti del Centro di traduzione da contraenti o operatori esclusi	<5	0	●	0	0	
Casi riferiti all'OLAF	0	0	●	0	0	
Numero di casi esaminati dal comitato congiunto di promozione/riclassificazione	<5	2	●	3	2	
Percentuale di attuazione del programma di lavoro del Centro per il 2021	85 %	94,6%	●	90,3 %	88,1 %	Il tasso di esecuzione del programma di lavoro basato sul bilancio iniziale è del 94,6 % e del 93,4 % sulla base del bilancio rettificativo del 2021.
	(*) Chiave dei simboli:					
	● (punto verde): obiettivo raggiunto secondo le aspettative.					
	▲ (triangolo ambrato): obiettivo raggiunto entro i limiti.					
	◆ (losanga rossa): obiettivo non raggiunto o inferiore.					

ALLEGATO X – ELENCO DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

ISTITUZIONE/ORGANISMO - STATO MEMBRO	DENOMINAZIONE COMUNE/ACRONIMO	MEMBRO TITOLARE	SUPPLENTE
Commissione europea	Commissione	Rytis Martikonis (Presidente)	Christos Ellinides
		Christos Ellinides	Marcus Angioni
Parlamento europeo	PE	Valter Mavrič	Véronique Rosenkranz
Consiglio dell'Unione europea	Consiglio	(1)	Katelijn Serlet
Corte di giustizia dell'Unione europea	CGUE	Thierry Lefèvre	Jurga Haenel
Banca centrale europea	BCE	Rossana Villani	
Corte dei conti europea	ECA	José Ortiz Pintor	Pawel Szuba
Comitato economico e sociale europeo	CESE	Anna Redstedt	Florence Melaerts
Comitato europeo delle regioni	CdR	Ineta Strautina	Ani Damyanova
Banca europea per gli investimenti	BEI	Maria Bühler	Thierry Fontenelle
Mediatore europeo	Mediatore	Marie-Pierre Darchy	Alessandro Del Bon
Agenzia europea di controllo della pesca	EFCA	Niall McHale	Rieke Arndt
Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali	FRA	Nicole Romain	Michail Beis
Agenzia del GNSS europeo	GSA	Patrick Hamilton	(1)
Agenzia dell'Unione europea per la cibersicurezza	ENISA	Juhan Lepassaar	
Agenzia europea per la difesa	AED	Dimitri Nicolaides	Bronislava Ouaki
Agenzia europea per i medicinali	EMA	Alexios Skarlatos	Monica Buch Garcia
Agenzia europea per le sostanze chimiche	ECHA	Shay O'Malley	John Wickham
Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera	Frontex	Guillaume de Roquigny-Iragne	Miguel Pereira
Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro	EU-OSHA	Andrew Smith	Mónika Azaola
Agenzia europea per la sicurezza marittima	EMSA	Dominika Lempicka-Fichter	Steven Dunlop
Agenzia europea dell'ambiente	AEA	Katja Rosenbohm	Gülcin Karadeniz
Agenzia esecutiva europea per il clima, l'infrastruttura e l'ambiente	CINEA	Christos Ellinides	Marcus Angioni
Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura	EACEA	Christos Ellinides	Marcus Angioni
Agenzia esecutiva europea per la salute e il digitale	HaDEA	Christos Ellinides	Marcus Angioni
Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e delle PMI	EISMEA	Christos Ellinides	Marcus Angioni
Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca	ERCEA	Christos Ellinides	Marcus Angioni
Agenzia esecutiva per la ricerca	REA	Christos Ellinides	Marcus Angioni
Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie	ERA	Anna Gigantino	Salvatore Ricotta

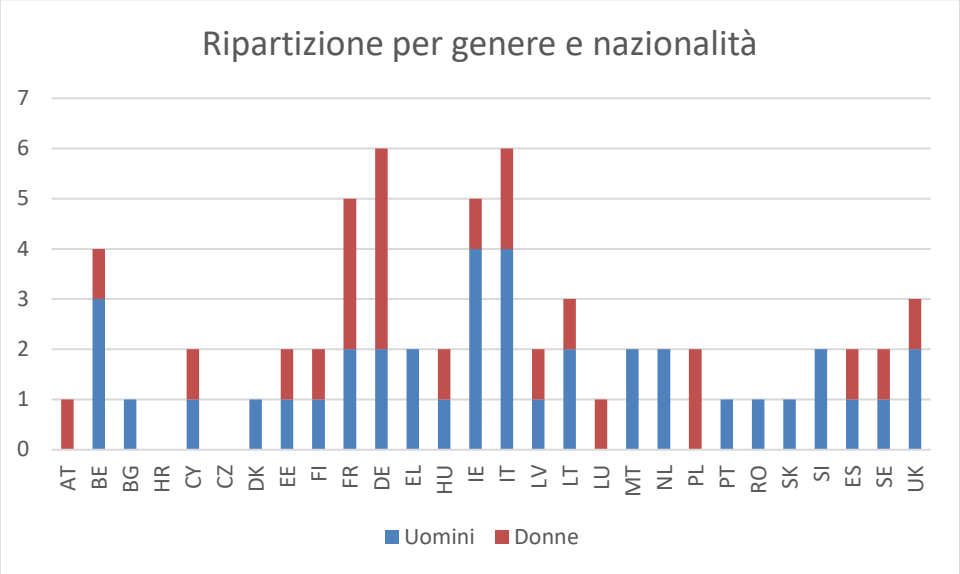
ISTITUZIONE/ORGANISMO - STATO MEMBRO	DENOMINAZIONE COMUNE/ACRONIMO	MEMBRO TITOLARE	SUPPLENTE
Autorità europea per la sicurezza alimentare	EFSA	James Ramsay	Alessandra Fantini
Ufficio europeo di sostegno per l'asilo	EASO	Anis Cassar	Chiara Petrolito
Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie	ECDC	Karen Aimard	Antje Daume
Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale	Cedefop	Corinna Frey	Stéphanie Wehrheim
Centro satellitare dell'Unione europea	SatCen	(2)	
Agenzia dell'Unione europea per la formazione delle autorità di contrasto	CEPOL	Roeland Woldhuis	Maria Molina-Sierra
Impresa comune Shift2Rail	Shift2Rail	Carlo M. Borghini	Vincent Declerfayt
Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione giudiziaria penale	Eurojust	Eszter Karoliny	
Fondazione europea per la formazione	ETF	Erja Kaikkonen	Cécile Beelaerts
Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro	Eurofound	Mary McCaughey	Hilary O'Donoghue
Istituto europeo di innovazione e tecnologia	EIT	Tzvetan Zafirov	Alice Fišer
Istituto europeo per l'uguaglianza di genere	EIGE	Jane Shreckengost	
Osservatorio europeo delle droghe e delle tossicodipendenze	EMCDDA	Rosemary de Sousa	Marie-Christine Ashby
Ufficio comunitario delle varietà vegetali	UCVV	Francesco Mattina	
Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale	EUIPO	Andrea di Carlo	Inge Buffolo
Agenzia dell'Unione europea per la cooperazione nell'attività di contrasto	Europol	Dietrich Neumann	Thibault de Maignas
Procura europea	EPPO	Olivier Ramsayer	Gianluca Dianese
Belgio		Andy Detaille	Bernard Latour
Bulgaria		(2)	
Cechia		(2)	
Danimarca		Carsten Sander	Erik Jessen
Germania		Matthias Gruber	Roland Schmieger
Estonia		Mari Peetris	
Irlanda		Eamonn Mac Aodha	Michael Williams
Grecia		Antonios Papadopoulos	Styliani Kromlidou
Spagna		Alicia Cocero	Carlos Moreno
Francia		Natacha Ficarelli	Clément De Libero
Croazia		(2)	
Italia		Filippo Ghersini	Mirko Costa
Cipro		Natassa Avraamides-Haratsi	Demetris Hasikos
Lettonia		Māris Baltiņš	Arturs Krastiņš

ISTITUZIONE/ORGANISMO - STATO MEMBRO	DENOMINAZIONE COMUNE/ACRONIMO	MEMBRO TITOLARE	SUPPLENTE
Lituania		Andrius Pauga	Aleksas Dambrauskas
Lussemburgo		Sylvie Lucas	Luc Scholtes
Ungheria		Endre Gáspár	
Malta		Adrian Tonna	Donatienne Spiteri
Paesi Bassi		Wolfram Metz	Teresa Morris-Drew
Austria		Ulrike Köhler	
Polonia		Justyna Bator	Justyna Cichowska
Portogallo		João Pina de Morais	Filipe Honrado
Romania		Mihai Constandache	
Slovenia		Boštjan Zupančič	Tea Mejak
Slovacchia		Roman Suchý	
Finlandia		Panu Kukkonen	Vesa Kulmala
Svezia		Magnus Lärke	Jeffrey Ganellen

(1) NOMINA IN CORSO

(2) NESSUNA NOMINA

Figura: ripartizione di genere e nazionalità dei membri del consiglio di amministrazione



ALLEGATO XI – ELENCO DEI CLIENTI

Denominazione comune/acronimo	Agenzie/Organismi/Uffici/Istituzioni
ABE	Autorità bancaria europea
ACER	Agenzia 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
Clean Aviation	Impresa comune Clean Aviation
Clean Hydrogen	Impresa comune Clean Hydrogen
Consiglio	Consiglio dell'Unione 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
ECA	Corte dei conti europea
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
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
ESAs-JC	Comitato congiunto delle autorità europee di vigilanza
ESMA	Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati

Denominazione comune/acronimo	Agenzie/Organismi/Uffici/Istituzioni
ETF	Fondazione europea per la formazione
EUAA	Agenzia dell'Unione europea per l'asilo
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
EU-Rail	Impresa comune Ferrovie europee
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 CBE	Impresa comune Europa biocircolare
IC KDT	Impresa comune Tecnologie digitali fondamentali
IC SESAR	Impresa comune Ricerca sulla gestione del traffico aereo nel cielo unico europeo 3 (SESAR)
IHI	Impresa comune per l'iniziativa in materia di medicinali innovativi
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)
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)

ALLEGATO XII – GLOSSARIO

Acronimo	Descrizione
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
ALS	Accordo sul livello dei servizi
AOD	Ordinatore delegato
ARES	Sistema avanzato di registrazione
AST	Assistente
AST/SC	Personale di segreteria
BC	Continuità operativa
BCMS	Sistema di gestione della continuità operativa
CAT	Traduzione assistita da computer
CdA	Consiglio di amministrazione
CdT	*Centre de traduction* (Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea)
COVID	Malattia da coronavirus
CSF	Modulo di soddisfazione dei clienti
CVR	Richiesta di versione corretta
DGT	Direzione generale della Traduzione
ECA	Corte dei conti europea
eCdT	Sistema del Centro di traduzione per la gestione del flusso di lavoro di traduzione
EMAS	Sistema di ecogestione e audit
END	Esperto nazionale distaccato
EPQC	Controlli della qualità ex post
EPSO	Ufficio europeo di selezione del personale
ERCS	Sezione Relazioni esterne e comunicazioni
ETP	Equivalente a tempo pieno
eTranslation	Sistema di traduzione automatica neurale della Commissione europea
EUR	Euro (valuta)
FEQ	Firma elettronica qualificata
FR	Regolamento finanziario
GF	Gruppo di funzioni
HCIN	Responsabili della rete di comunicazione e informazione
IAS	Servizio di audit interno
IATE	Terminologia interattiva per l'Europa
IC	Impresa comune
ICP	Indicatore chiave di prestazione
ICPS	Indicatore chiave di prestazione strategico
ICS	Norma di controllo interno

ISO	Organizzazione internazionale per la standardizzazione
LPE	Post-editing minimo
MT	Traduzione automatica
MUE	Marchio dell'Unione europea
OB	Business Objects
OLAF	Ufficio europeo per la lotta antifrode
ORMICC	Funzionario responsabile della gestione del rischio e del coordinamento del controllo interno
p.m.	pro memoria
PDF	Portable Document Format.
PE	Parlamento europeo
PID	Documento di avvio del progetto
PMI	Piccole e medie imprese
PMO	Ufficio di gestione e liquidazione dei diritti individuali della Commissione
RAAC	Relazione annuale di attività consolidata
RU	Risorse umane
SaaS	Software come servizio
SARA	Sistema di assegnazione delle attività e delle risorse
SDL Studio	SDL Trados Studio
SPD	Documento unico di programmazione
TIC	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione
UE	Unione europea

ALLEGATO XIII – CONTABILIZZAZIONE DEFINITIVA DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA PER L'ESERCIZIO 2021

La presente pubblicazione del Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea è disponibile sul sito web dell'Agenzia all'indirizzo:
http://cdt.europa.eu.

Numero di catalogo: TF-AA-21-001-IT-N