



ESTRATEGIA 2016-2018

Progresando

Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea

.....

Índice

1. El Centro en la actualidad	3
<i>Misión</i>	3
<i>Actividad</i>	3
<i>Valores</i>	4
<i>El impacto de la estrategia 2012-2015</i>	4
2. La estrategia 2016-2018	5
<i>Introducción</i>	5
<i>Visión</i>	6
<i>Objetivos y acciones estratégicos</i>	7
<i>Indicadores estratégicos clave del rendimiento</i>	8

1. El Centro en la actualidad

Misión

La misión del Centro es proporcionar traducciones y servicios relativos a la traducción a las agencias y organismos de la UE, conforme a los criterios de calidad, plazos y precios previamente acordados.

Además, el Centro pretende contribuir a racionalizar el uso de los recursos y armonizar los procedimientos en el campo de la traducción en la UE mediante la cooperación interinstitucional.

Actividad

Las actividades del Centro se orientan a facilitar y apoyar el **multilingüismo efectivo** en las agencias y organismos de la UE. Además de ser el primer y principal proveedor de servicios para las agencias de la UE, el Centro participa también en los servicios de traducción de las instituciones europeas.

El Centro como proveedor de servicios lingüísticos

El Centro ofrece una amplia gama de servicios a sus clientes, en concreto:

- traducción, revisión, modificación y edición de documentos;
- traducción de marcas, dibujos y modelos comunitarios;
- servicios adicionales, como terminología, consultoría lingüística, etc.

Mediante estos servicios, el Centro no solo contribuye al buen funcionamiento de las agencias y organismos de la UE, sino que también satisface las necesidades individuales de los servicios de traducción en las instituciones europeas.

El Centro como socio a nivel interinstitucional

Como miembro del *Comité Interinstitucional de Traducción e Interpretación (ICTI)*, el Centro cumple con su papel en la cooperación que se desarrolla entre los servicios lingüísticos de la UE: Participa en grupos de trabajo y proyectos que pretenden lograr economías de escala compartiendo métodos de trabajo y racionalizando el uso de las herramientas de traducción.

Valores

El personal del Centro se compromete a reconocer y respetar los siguientes valores y principios:

1. **Prestaciones:** eficacia, fiabilidad, versatilidad y apertura a nuevas ideas.
2. **Orientación a los clientes y asociados:** Consejo de Administración, clientes internos y externos, socios institucionales y proveedores.
3. **Espíritu de equipo:** cooperación, apoyo, respeto y confianza mutuos.

El impacto de la estrategia 2012-2015

A finales de 2015, el Centro de Traducción seguirá siendo un proveedor de servicios de alta calidad capaz de satisfacer las necesidades de sus clientes en el ámbito lingüístico a un precio acorde con los costes del Centro. La Estrategia «Afrontar los retos» creó la base para los logros garantizados entre 2012 y 2015. Proporcionó la estructura para trabajar de forma sistemática hacia los objetivos fijados, y para tomar decisiones que permitan al Centro seguir ofreciendo productos y servicios de vanguardia que satisfacen las necesidades de sus clientes. Los resultados no habrían sido posibles, sin embargo, sin el fuerte compromiso del personal del Centro, que contribuyó a que este periodo tuviera tanto éxito.

2. La estrategia 2016-2018

Introducción

La estrategia 2016-2018 se ha diseñado en 2014 y ha permitido al Centro resumir la situación actual y definir la visión estratégica, basándola en fundamentos sólidos. La estrategia resultante se describe en este documento.

Motores principales

La dirección del Centro identificó los siguientes cinco **motores principales** que conforman la actividad económica del Centro:

1. **Satisfacción del cliente:** las actividades del Centro pretenden garantizar que los clientes estén satisfechos de trabajar con el Centro.
2. **Calidad de los servicios:** el Centro proporciona servicios que cumplen con los elevados estándares de calidad.
3. **Rentabilidad de los costes:** los procesos internos del Centro y sus métodos de trabajo garantizan que los recursos disponibles se usen de la forma más eficaz. Esto se refleja en una política de precios transparente.
4. **Renovación:** El Centro está convencido de que la mejora y modernización continuas de sus métodos y herramientas de trabajo son cruciales para una oferta de servicios sostenible, satisfactorio y rentable.
5. **Confianza:** El Centro cree que la confianza y el respeto mutuos son esenciales para crear una relación de trabajo eficaz con el personal, y también entre clientes y proveedores.

Situación

Al igual que las mayoría de organizaciones, el Centro posee numerosos activos y fortalezas que le permiten mirar al futuro con optimismo. Hay también algunos retos singulares que debe afrontar.

A lo largo de los años el centro se ha creado una gran reputación al proporcionar servicios de una gran calidad, apoyado por procesos responsable y personal dinámico. Su modelo de negocio y en particular la flexibilidad de su política de subcontratación, permiten al Centro proporcionar una amplia gama de servicios con unos plazos perentorios. La introducción de nuevas herramientas informáticas para la actividad principal en 2014 y 2015 seguirán reforzando la organización y aumentarán la capacidad del Centro para reaccionar con eficacia a necesidades y retos emergentes.

No obstante, el Centro es también consciente de su responsabilidad para operar dentro de los márgenes de un marco complejo y altamente regulado como es el de la UE. Los factores externos que escapan al control del Centro pueden ocasionalmente afectar a su capacidad de aprovechar nuevas oportunidades.

Visión

La visión para 2016-2018 se basa en una **fuerte ambición de avanzar** y de abordar con éxito cualquier **cambio** que el futuro nos depare.

En 2018 el Centro se habrá constituido en un proveedor de servicios lingüísticos ágil y **orientado a los clientes** a la hora de prestar **servicios de alta calidad en una amplia variedad de ámbitos**.

El Centro es un organismo independiente de la UE con **una base financiera sólida y conforme al Reglamento fundacional**.

El Centro seguirá adaptándose y anticipándose a las necesidades de sus clientes, en continua evolución, asegurándose la elevada calidad de su personal cualificado. Introducirá nuevos enfoques del rendimiento como una organización dinámica y al servicio de sus clientes, según se describe a continuación.

El Centro se compromete a racionalizar sus procesos y desarrollar y poner en práctica tecnologías punteras para poder prestar a sus clientes los servicios que ofrecen un valor añadido a su dinero. La excelencia de su organización, recursos y procesos son los elementos clave que sustentan la capacidad del Centro para prestar servicios de primera calidad a sus clientes.

El Centro canalizará sus esfuerzos en atraer talento y retener y seguir motivando a sus empleados de alto rendimiento, ofreciéndoles un entorno de trabajo atractivo y altamente profesional.

El Centro contribuirá a lograr sinergias y economías de escala en el contexto de la cooperación interinstitucional entre los departamentos de traducción de la Unión Europea.

Objetivos y acciones estratégicas

La visión del Centro para el período 2016-2018 se ha traducido en cuatro objetivos estratégicos y expresado en algunas acciones específicas.

1. Ser un proveedor de servicios orientado a los clientes.

- Prestar servicios de alta calidad
- Conseguir un alto nivel de satisfacción de los clientes
- Consolidar la cartera de clientes

2. Alcanzar la excelencia mejorando el modelo de negocio del Centro

- Optimizar la relación calidad-precio
- Seguir desarrollando y mejorando los servicios ofrecidos.

3. Ser un empleador y un socio comercial atractivo

- Ofrecer un entorno de trabajo atractivo y altamente profesional
- Promover la visibilidad y el atractivo del Centro en el mercado de la traducción

4. Apoyar la creación de sinergias interinstitucionales

- Fomentar el desarrollo de soluciones comunes
- Reforzar la contribución del Centro a la cooperación interinstitucional compartiendo las mejores prácticas

Estos objetivos y medidas estratégicos se integrarán como actividades operativas específicas en los programas de trabajo anuales del Centro para el periodo designado por esta estrategia. La puesta en práctica de estas medidas se controlará de forma activa a nivel estratégico y operativo mediante una serie de indicadores clave del rendimiento.

Indicadores estratégicos clave del rendimiento

En el siguiente cuadro se pone de relieve como el Centro pretende controlar el logro de sus objetivos y medidas estratégicos utilizando índices de rendimiento clave compuestos.

Objetivos estratégicos	Medidas estratégicas	Indicador del rendimiento estratégico clave
1. Ser un proveedor de servicios orientado a los clientes	- Prestar servicios de alta calidad	1. Índice de calidad de los servicios.
	- Conseguir un alto nivel de satisfacción de los clientes	2. Índice de satisfacción de los clientes
	- Consolidar la cartera de clientes	3. Índice de la cartera de clientes
2. Alcanzar la excelencia mejorando el modelo de negocio del Centro	- Optimizar la relación calidad-precio	4. Índice de la relación calidad-precio
	- Seguir desarrollando y mejorando los servicios ofrecidos.	5. Nuevo índice de la oferta de servicios
3. Ser un empleador y un socio comercial atractivo	- Promover la visibilidad y el atractivo del Centro en el mercado de la traducción	6. Índice de visibilidad y de atractivo en el mercado
	- Ofrecer un entorno de trabajo atractivo y altamente profesional	7. Índice de entorno profesional

4. Apoyar la creación de sinergias interinstitucionales	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el desarrollo de soluciones comunes - Reforzar la contribución del Centro a la cooperación interinstitucional compartiendo las mejores prácticas 	8. Índice de soluciones interinstitucionales comunes
--	--	--

Este sistema de seguimiento constituirá la plataforma desde la que efectuar una evaluación regular y continua del rendimiento del Centro en relación a sus objetivos. Permitirá a la dirección del Centro definir y adoptar medidas correctivas, si fuera necesario, proporcionando una visión de conjunto clara de los resultados obtenidos.