



Agencia Europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia

2013-097

Documento enviado de conformidad con el artículo 12, apartado 1, letra j), del Reglamento de base de la eu-LISA

Remitente: Sr. Matthias Taube, Presidente del Consejo de Administración de la eu-LISA

Destinatarios: Sr. Alain Lamassoure, Presidente de la Comisión BUDG, Parlamento Europeo

Sr. Juan Fernando López Aguilar, Presidente de la Comisión LIBE, Parlamento Europeo

Sr. Uwe Corsepius, Secretario General, Consejo de la Unión Europea

Sr. Rafael Fernández-Pita y González, Director General, DG D - Justicia y Asuntos de Interior, Consejo de la Unión Europea

Sr. Stefano Manservigi, Director General de la DG Asuntos Internos Comisión Europea

Sra. Belinda Pyke, Directora de la Dirección C, DG Asuntos Internos, Comisión Europea

Asunto: Programa de trabajo para 2014 de la eu-LISA



Agencia Europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia

Programa de trabajo



2014

Índice

1.	Resumen ejecutivo.....	5
1.1.	Sinopsis	5
1.2.	Objetivos estratégicos	6
1.2.1.	Objetivo 1: Llevar a cabo los principales cometidos de la Agencia	6
1.2.2.	Objetivo 2: Continuar construyendo una organización moderna y eficiente	7
1.2.3.	Objetivo 3: Dar los pasos para convertirse en un centro de excelencia.....	7
1.2.4.	Objetivo 4: Desarrollar relaciones con socios.....	7
1.3.	Objetivos operativos para 2014	8
1.3.1.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo 1	8
1.3.2.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo 2	12
1.3.3.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo 3	13
1.3.4.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo 4	14
1.3.5.	Factores clave de riesgo y de éxito	15
1.3.6.	Enfoque para la ejecución	16
2.	Parte general.....	17
2.1.	Introducción	17
2.2.	Misión y visión de la Agencia.....	17
2.3.	Valores y principios guía para la ejecución.....	18
2.4.	Contexto político y perspectivas estratégicas.....	19
2.5.	Objetivos estratégicos de la Agencia a medio plazo	22
2.5.1.	Objetivo estratégico 1: Realización de los principales cometidos de la Agencia.....	22
2.5.2.	Objetivo estratégico 2: Continuar construyendo una organización moderna y eficiente	23
2.5.3.	Objetivo estratégico 3: Dar los pasos para convertirse en un centro de excelencia.....	24
2.5.4.	Objetivo estratégico 4: Establecer y desarrollar relaciones con socios ..	27
2.6.	Objetivos operativos principales	27
2.6.1.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 1	28
2.6.2.	Desarrollo de los sistemas.....	33
2.6.3.	Desarrollo e implementación de nuevos sistemas.....	33
2.6.4.	Seguridad y protección de datos	34
2.6.5.	Infraestructura de comunicación.....	35
2.6.6.	Formación y asistencia técnica.....	37
2.7.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 2.....	38
2.8.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 3.....	38

4 Programa de trabajo para 2014

2.8.1.	Investigación y desarrollo	39
2.8.2.	Supervisión, elaboración de informes y estadísticas	40
2.8.3.	Gestión financiera, infraestructuras, logística y tareas administrativas ..	40
2.9.	Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 4.....	42
2.9.1.	Cooperación con otras agencias y organismos	42
2.9.2.	Comunicación.....	45
2.10.	Objetivos operativos específicos e indicadores de resultados.....	46
2.10.1.	Estrategia y gobernanza.....	46
2.10.2.	Prestación del servicio.....	47
2.10.3.	Infraestructura y operaciones de TI	50
2.10.4.	Coordinación general	54
2.10.5.	Recursos humanos y administración	58
2.10.6.	Financiación, compras y contratación	62
2.10.7.	Seguridad y protección de datos	66
2.10.8.	Auditoría interna	68
2.11.	Anexo A: Previsiones presupuestarias – Presupuesto para 2014	69
2.12.	Anexo B: Resumen de los riesgos críticos y de las medidas de mitigación de los mismos.....	71
2.13.	Anexo C: Cuadro resumen de los principales proyectos de contratación para 2014	75

1. Resumen ejecutivo

1.1. Sinopsis

La Agencia Europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia fue creada por el Reglamento (UE) n° 1077/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 (DO L 286 de 1.11.2011, p.1), que entró en vigor el 21 de noviembre de 2011. El Reglamento establece que la Agencia asumirá sus responsabilidades básicas a partir del 1 de diciembre de 2012.

El presente Programa de trabajo anual tiene por objeto ofrecer una descripción de alto nivel de las actividades que deberá realizar la Agencia en 2014, convirtiendo sus objetivos estratégicos en tareas y objetivos concretos y ofreciendo una base para la planificación presupuestaria.

La función principal de la Agencia en 2014 seguirá siendo añadir valor a los Estados miembros¹ a través de la gestión operativa estable y rentable de los sistemas VIS, SIS II y EURODAC, así como continuar desarrollando e implantando los sistemas de conformidad con las necesidades de los Estados miembros. Por otra parte, la Agencia planificará y realizará actividades para la implementación de las nuevas funcionalidades de EURODAC en lo relativo a su fundamento jurídico revisado, y se preparará para desarrollar, implementar o incorporar nuevos sistemas de conformidad con los instrumentos jurídicos.

La Agencia también seguirá desarrollando sus modelos operativos y de gobernanza y creando capacidades para desarrollar y aplicar nuevos sistemas de información de gran magnitud en este ámbito de la política, según lo dispuesto en los pertinentes instrumentos legislativos.

Diversos acontecimientos de orden económico, político y tecnológico tendrán una fuerte incidencia sobre la estrategia a medio y largo plazo de la Agencia y sobre la conversión de esta estrategia en objetivos operativos para 2014. El continuo clima de austeridad de la mayoría de los Estados miembros seguirá incidiendo en los presupuestos nacionales. Como resultado, la sensatez en la utilización de los escasos recursos disponibles seguirá siendo un tema importante de la agenda de los Estados miembros y continúa dando lugar a reclamaciones de una mayor responsabilidad y eficiencia en todas las esferas de la política de la UE. Así pues, la Agencia deberá demostrar claramente las ventajas de sus gastos y operaciones y poner de manifiesto que puede ofrecer continuamente una propuesta de valor a los Estados miembros.

El principal reto de la Agencia consistirá en equilibrar la complejidad y las capacidades de los sistemas sujetos a la gestión y la estructura de la Agencia

¹ En el presente documento, «Estados miembros» se refiere a los Estados miembros y países asociados, sujetos al Derecho de la Unión por los instrumentos legislativos que rigen el desarrollo, establecimiento, operación y uso de todos los sistemas informáticos de gran magnitud gestionados por la Agencia.

con las altas expectativas, ambiciosos objetivos y requisitos de sus partes interesadas.

Por supuesto, un requisito previo clave de la Agencia para abordar este reto y garantizar la correcta aplicación del presente Programa de trabajo es un adecuado nivel de personal a finales de 2013. De hecho, desde diciembre de 2013, la eu-LISA ha logrado cumplir los objetivos relativos a la contratación establecidos en el cuadro de efectivos para 2013.

Cabe esperar que los flujos migratorios, tanto dentro de la UE como hacia la UE procedentes de terceros países, continúen su tendencia ascendente en 2014. Así pues, seguirá aumentando la importancia de los sistemas gestionados por la Agencia dado que serán los principales instrumentos tecnológicos para gestionar las fronteras exteriores de la UE y para mejorar la cooperación y la colaboración entre autoridades nacionales. Por la misma razón, es probable que la sensibilidad y la visibilidad políticas de estos sistemas también sigan creciendo.

1.2. Objetivos estratégicos

Con el fin de abordar las expectativas de los Estados miembros y de cumplir sus cometidos principales de conformidad con el Reglamento de base, la Agencia se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos a medio plazo:

1.2.1. Objetivo 1: Llevar a cabo los principales cometidos de la Agencia

El objetivo principal de la Agencia será mantener el funcionamiento estable y continuo del SIS II, el VIS y EURODAC. Al mismo tiempo, la Agencia tendrá que garantizar la realización satisfactoria de una serie de proyectos nuevos y actuales relacionados con la evolución de dichos sistemas como los siguientes (pero no en exclusiva):

- La implantación continua en todo el mundo del VIS y VIS Mail 2.
- La implementación de cambios en EURODAC tal y como está previsto en el Reglamento EURODAC revisado.
- La implementación de capacidades biométricas en el SIS II².

La Agencia puede que también tenga que participar en el diseño, desarrollo e implementación de nuevos sistemas tales como los sistemas de Entrada/Salida y del Programa de Registro de Viajeros durante 2014. Como tal, la eu-LISA desarrollará su planificación con respecto a los recursos organizativos, de personal e infraestructura específicos necesarios para la aplicación satisfactoria de dichos sistemas basados en los requisitos y la información financiera tal y como se describe en los correspondientes marcos jurídicos. En función del progreso relativo a la adopción de dichos instrumentos legales y los plazos para su implementación, la Agencia podrá iniciar el proceso de adquisición y contratación de los recursos necesarios y un plan de aplicación detallado.

² El desarrollo de los sistemas está sujeto a la disponibilidad de la base jurídica necesaria y al acuerdo en materia de prioridades con las partes interesadas.

La Agencia también continuará apoyando de forma proactiva el uso por parte de los Estados miembros de los sistemas que gestiona aportando los conocimientos técnicos de gestión de programas/proyectos así como mediante programas de formación específicos sobre asuntos técnicos y otros pertinentes.

1.2.2. Objetivo 2: Continuar construyendo una organización moderna y eficiente

En 2014 la Agencia seguirá desarrollando su organización. Se centrará en una mayor integración basada en su misión, visión y valores comunes. Enfatizará diferentes aspectos de la retención y el desarrollo del personal.

Otra de sus tareas importantes en 2014 será la redacción, la aprobación y la puesta en práctica de la estrategia plurianual aprobada para la Agencia para el periodo 2014-2020.

1.2.3. Objetivo 3: Dar los pasos para convertirse en un centro de excelencia

En 2014 la Agencia continuará su desarrollo para convertirse en un centro de excelencia en sus modelos tanto operativo como de gobernanza. Esto se conseguirá con las siguientes acciones:

- Desarrollo del marco de la gobernanza de la Agencia basado en normas industriales para la gobernanza corporativa de las TIC con el fin de garantizar el continuo ajuste entre los objetivos empresariales y las capacidades de la Agencia.
- Desarrollo del modelo operativo de la Agencia, con el fin de garantizar operaciones sostenibles y rentables, siguiendo las normas industriales para la gestión de los servicios de TI³.
- Desarrollo de las capacidades de la Agencia en los ámbitos de la planificación estratégica, la arquitectura corporativa, la investigación y el desarrollo y el programa y la gestión del programa.
- La supervisión continua de la infraestructura, servicios y sistemas para optimizar y mejorar su coste total derivado de la propiedad.
- Desarrollo e integración de herramientas internas de colaboración en los marcos operativo y de gobernanza de la Agencia.

1.2.4. Objetivo 4: Desarrollar relaciones con socios

Con el fin de seguir añadiendo valor en 2014, la Agencia continuará desarrollando sus relaciones con sus partes interesadas internas, socios externos y la sociedad en general.

La Agencia mantendrá una relación abierta y transparente con el Consejo de Administración, los Estados miembros, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión Europea, ofreciendo una comunicación periódica y garantizando visibilidad

³ ITIL/ITSM se consideran las normas principales que la Agencia empleará para desarrollar su modelo operativo.

en relación con el estado de las operaciones y de los sistemas. La Agencia también buscará proactivamente y periódicamente información de los Estados miembros en relación con la calidad de los servicios que ofrece con vistas a detectar oportunidades de mejora o la necesidad de realizar cambios en la prestación de servicios actual. Otro importante aspecto de la relación con los Estados miembros será establecer relaciones eficaces con los grupos consultivos con el fin de abordar cuestiones operativas y estratégicas.

En 2014 la Agencia procurará asimismo desarrollar sus relaciones con otras agencias en los ámbitos políticos pertinentes sobre la base de memorandos de entendimiento y cooperación en ámbitos de interés común. La Agencia procurará intercambiar experiencia y conocimiento con socios identificados, contribuyendo a la implantación de sistemas y plataformas de tecnología comunes y ofreciendo servicios con arreglo a los instrumentos jurídicos en vigor.

1.3. Objetivos operativos para 2014

En 2014 la Agencia, sobre la base de los resultados alcanzados en 2013, seguirá desarrollando sus operaciones y servicios. Dicho desarrollo permitirá a la Agencia continuar avanzando en sus modelos operativos y de gobernanza y garantizar el ajuste de las capacidades y servicios de la Agencia a las necesidades de los Estados miembros con el objetivo de añadir más valor.

En este contexto los objetivos operativos concretos de la Agencia para 2014 son los siguientes:

1.3.1. Objetivos operativos con arreglo al objetivo 1

1.3.1.1. Gestión operativa de los sistemas

La Agencia seguirá realizando todas las tareas necesarias para la gestión operativa de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC con el fin de garantizar su disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana.

La Agencia también se responsabilizará de la supervisión y del control del trabajo efectuado por sus contratistas, en relación con los aspectos financieros y contractuales. Los objetivos específicos en relación con la gestión de estos sistemas son los siguientes:

- Gestión de los acuerdos de nivel de servicio para los sistemas con el fin de garantizar que los niveles de servicio se cumplen en su totalidad y que su calidad se mide y se supervisa de forma constante y precisa.
- Supervisión y seguimiento del trabajo realizado con arreglo a los contratos de mantenimiento para SIS II, VIS y EURODAC.

- Continuar con el despliegue a escala mundial del VIS en 2014 además de la correcta implantación del VIS MAIL 2⁴.
- Para EURODAC, el principal objetivo de la Agencia para 2014 será garantizar la correcta finalización de la migración del sistema a Estrasburgo y la integración en el modelo de servicio de la Agencia tras llevar a cabo las actividades para la correcta reubicación de EURODAC (escenario nº 4) creando nuevos sitios EURODAC en Estrasburgo y Austria, como clones del sistema existente, con la consiguiente adquisición de nuevo hardware y software COTS.

1.3.1.2. Evolución de los sistemas⁵

La eu-LISA también realizará todas las tareas necesarias para garantizar la evolución de los sistemas de conformidad con el desarrollo de su base jurídica y las necesidades de los Estados miembros, en concreto:

- Desarrollo del BMS⁶.
- Aplicación de los cambios necesarios en EURODAC de conformidad con el Reglamento refundido.
- Mejora de las capacidades funcionales de VIS, SIS II y EURODAC.

Con respecto a la evolución funcional del VIS, la eu-LISA espera que los Estados miembros lleven a cabo cambios específicos en sus sistemas nacionales con el fin de beneficiarse de las nuevas capacidades del nuevo sistema central VIS. La eu-LISA efectuará una valoración del alcance de las nuevas funcionalidades en el VIS central y llegará a un acuerdo sobre las prioridades de la implementación con los Estados miembros. Los Estados miembros recibirán una evaluación de impactos del VIS central que les permita preparar su propia evaluación de impactos para sus sistemas nacionales y les ofrezca los presupuestos y los recursos necesarios para garantizar una implementación satisfactoria.

El desarrollo técnico del VIS continuará en 2014 según sea necesario para garantizar la disponibilidad del sistema por parte de los Estados miembros. Al mismo

⁴ No existe ningún requisito legal relativo a los plazos precisos para el despliegue regional del VIS, dado que estos plazos dependen de los Estados miembros y de la rapidez con que procedan a implementar el sistema. Deberá entenderse, por tanto, que la Decisión mencionada en el artículo 46 solamente se adoptará cuando el despliegue regional esté a punto de concluir y no necesariamente a los 22 meses exactos de la puesta en marcha del VIS. Cualquier referencia en el presente documento a los sistemas arriba mencionados está sujeta a la aprobación de la necesaria base jurídica. Por otra parte, en el presente documento, cualquier referencia al desarrollo del SIS II, incluida la implementación de capacidades biométricas, está sujeta a la aprobación de la necesaria base jurídica.

⁵Cualquier referencia realizada en el presente documento al desarrollo de los sistemas autorizados a la Agencia podría estar sujeta a la aprobación de la necesaria base jurídica.

⁶El desarrollo técnico del VIS continuará en 2014 según sea necesario para garantizar la disponibilidad del sistema por parte de los Estados miembros. Al mismo tiempo, el desarrollo técnico del sistema será considerado en su totalidad, es decir, el VIS y el BMS juntos.

tiempo, el desarrollo técnico del sistema será considerado en su totalidad, es decir, el VIS y el BMS juntos.

1.3.1.3. Desarrollo e implementación de nuevos sistemas

La Agencia dispondrá de las capacidades para realizar las tareas necesarias dentro de todo el ciclo de vida de nuevos proyectos relacionados con la implementación de nuevos sistemas de conformidad con los nuevos instrumentos legales y necesidades de los Estados miembros. Se espera que los siguientes sistemas entren en funcionamiento en 2015, en función de la aprobación de la base jurídica pertinente:

- Los sistemas de Entrada/Salida (EES por sus siglas en inglés).
- El Programa de Registro de Viajeros (RTP, por sus siglas en inglés).

Tal y como se mencionó anteriormente, la fecha específica para el inicio del desarrollo y la planificación exhaustiva de estos sistemas dependen del calendario para la aprobación de los pertinentes instrumentos jurídicos.

Además del desarrollo de nuevos sistemas, la Agencia se preparará para seguir asumiendo responsabilidades adicionales para otros sistemas en función de los cambios y el desarrollo de sus instrumentos jurídicos pertinentes. Sin embargo, cabe tener en cuenta que no se producirá un desarrollo concreto de los sistemas EES y RTP antes de que se produzca un acuerdo definitivo sobre la base jurídica dado que dichos sistemas tendrán que contar con el acuerdo del Consejo y el Parlamento Europeo.

1.3.1.4. Seguridad y protección de datos

La Agencia continuará desarrollando sus normas y política general de seguridad así como su continuidad empresarial y planes de recuperación de catástrofes para la propia Agencia, los sistemas bajo su control y las redes de comunicación utilizados por dichos sistemas.

Con la vista puesta en este objetivo, el Consejo de Administración aprobó en noviembre de 2013 una estrategia general de gestión de la continuidad de las actividades. Su objetivo es facilitar un marco de gobernanza para el desarrollo, la implementación y el mantenimiento para la continuidad de las actividades en la eu-LISA, específicamente para los procesos operativos de la Agencia, la infraestructura de la propia Agencia, así como los sistemas con los que funciona la Agencia y todas las redes y las infraestructuras relacionadas para las que la Agencia tiene una responsabilidad operativa. La Agencia llevará a cabo también cualquier otro cometido relacionado con la seguridad que sea necesario en virtud del Reglamento de base o cualquier otro instrumento jurídico pertinente.

Así pues, la Agencia implementará y realizará el seguimiento del nivel más elevado de protección de datos personales. Por otra parte, la Agencia realizará cada dos años auditorías internas de seguridad y protección de datos para evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales y de identificar posibles oportunidades de mejora y desarrollo de procedimientos y políticas internas.

1.3.1.5. Infraestructura de comunicación

En 2014, la eu-LISA seguirá siendo la responsable de la supervisión, seguridad y coordinación de las relaciones entre los Estados miembros y el proveedor de red para la infraestructura de comunicación para SIS II, EURODAC y VIS (red sTESTA). La Agencia garantizará asimismo que cualquier proveedor de servicios de la red externa del sector privado respete en su totalidad las políticas de seguridad en vigor y ofrezca sus servicios a los niveles de acordados. La eu-LISA trabajará también con los Estados miembros para abordar la migración del actual sTESTA a una nueva red WAN según sea necesario.

Como consecuencia de esta migración, parte de las tareas operativas que el proveedor de red realiza con arreglo a sTESTA se transferirán a la eu-LISA. Este cambio requerirá la implementación de un nuevo servicio, un centro de operaciones de red. El centro de operaciones de red gestionará la parte protegida de la infraestructura de comunicación donde los datos del SIS II, EURODAC y VIS se transfieren de forma clara.

A fin de poder abordar los requisitos adicionales generados por el cambio en el modelo operativo de la infraestructura de comunicación, el centro de operaciones de red exigirá un presupuesto adicional y recursos humanos, dado que será difícil abordar el previsto incremento de la carga de trabajo con los niveles actuales de personal.

1.3.1.6. Formación y asistencia técnica

La Agencia seguirá facilitando cursos de formación sobre la utilización técnica del SIS II, VIS y EURODAC a las autoridades nacionales participantes. Sobre la base del acuerdo alcanzado en 2013 entre la eu-LISA y los Estados miembros con respecto a los requisitos concretos y al alcance de la formación técnica en materia de VIS y EURODAC, la eu-LISA seguirá desarrollando y facilitando formación utilizando sus recursos internos y en cooperación con otras Agencias.

También proporcionará formación al personal encargado de la red SIRENE («Solicitud de información complementaria a la entrada nacional»), así como a los miembros del equipo y expertos principales para la evaluación Schengen sobre los aspectos técnicos y funcionales del SIS II.

Cabe mencionar que la Agencia ha firmado un memorando de entendimiento con la CEPOL, en el que se establecen ámbitos de cooperación entre ambas agencias para complementar la realización de los respectivos mandatos. La Agencia firmará un memorando de entendimiento similar con FRONTEX en el transcurso de 2014.

La asistencia técnica, facilitada a los Estados miembros por la Agencia, incluirá asistencia a los Estados miembros nuevos y existentes para adquirir las competencias técnicas necesarias para la integración de sus sistemas con SIS II y VIS. La integración real solo se producirá cuando los problemas políticos principales se hayan resuelto y el Consejo apruebe la decisión correspondiente. Además de la formación en sistemas, la asistencia técnica incluirá también servicios de gestión de programas o proyectos.

1.3.2. Objetivos operativos con arreglo al objetivo 2

El desarrollo profesional de su personal será un componente fundamental de la consolidación de las actividades de la organización en 2014. Con el fin de maximizar el potencial del personal de la Agencia, se pondrá en práctica un proceso para evaluar periódicamente y mejorar sus capacidades profesionales, gestionar las trayectorias profesionales y dar respuesta a sus necesidades formativas. Los componentes clave de este modelo serán los siguientes:

1.3.2.1. Desarrollo del personal

- Implementación de un marco de itinerarios profesionales basado en el modelo del servicio de TI consolidado de la Agencia.
- Estandarización de las funciones profesionales entre los equipos para facilitar el movimiento de personal interno y la valoración periódica de las capacidades profesionales y los requisitos de personal.
- Desarrollo de familias profesionales para organizar el personal de servicios informáticos en grupos funcionales similares.
- Revisiones periódicas de las necesidades en materia de personal y formación.

1.3.2.2. Formación

- Creación de planes de formación estándar para cada grupo y función.
- Aprovechamiento máximo de los recursos formativos existentes incluidos los proveedores existentes.
- Implementación de modelos formativos innovadores, como el enfoque «formar al formador» y de los «campeones de productos» para organizar cursos de formación para grupos más grandes de personal.

1.3.2.3. Gestión financiera, contratación, logística y administración

La Agencia desarrollará sus procedimientos y procesos financieros internos, adoptando un enfoque proactivo para garantizar la gestión continuada transparente y eficiente de los recursos financieros.

La Agencia gestionará todas las actividades relativas a la contratación sobre la base de un plan de contratación que será comunicado al Consejo de Administración. El Consejo de Administración estará informado asimismo de las principales convocatorias de licitación. Los grupos consultivos también participarán en las actividades de contratación relacionadas con el mantenimiento y la evolución de los sistemas gestionados por la Agencia. Puede invitarse a los Estados miembros, dependiendo de cada caso particular, a que presten asesoramiento técnico para la definición de pliegos de condiciones y procedimientos de las convocatorias.

Las principales prioridades en el ámbito de la logística y la gestión serán conseguir que tanto los trabajos relativos a la sede permanente de Tallin como las obras de mejora del emplazamiento técnico de Estrasburgo se realicen de acuerdo con el calendario previsto. No obstante, su progreso no es competencia de la Agencia en su totalidad y dependerá hasta cierto grado de elementos y factores externos de 2013 como los siguientes: a) la decisión del Gobierno estonio en relación con la

ubicación del edificio permanente de la Agencia; y b) la aprobación del expediente para el desarrollo de la ubicación técnica de Estrasburgo por parte del Parlamento Europeo y el Consejo.

1.3.3. Objetivos operativos con arreglo al objetivo 3

1.3.3.1. Gobernanza corporativa de TI

En 2013 los agentes encargados de elaborar el marco de gobernanza corporativa de la Agencia estaban centrados en desarrollar un enfoque adecuado, identificar los objetivos de las actividades pertinentes, describir una hoja de ruta adecuada y comenzar con su implementación.

En 2014 la Agencia seguirá implementando y desarrollando su modelo de gobernanza. Se centrará en la implementación continuada de la hoja de ruta junto con la creación de indicadores de rendimiento pertinentes para los servicios corporativos de la Agencia y sus actividades técnicas.

Además, la Agencia continuará desarrollando su infraestructura interna poniendo énfasis en los sistemas de TI internos, la elaboración de informes sobre la gestión y las herramientas de colaboración.

1.3.3.2. Modelo de servicio

En 2014 la Agencia continuará con la implementación de la hoja de ruta de ITIL/ITSM. El punto de mira dejará de estar en la mejora y los beneficios rápidos para centrarse en el desarrollo y la implementación del marco de procesos de extremo a extremo como el principal impulsor de la eficiencia en relación con los costes operativos. Un aspecto importante de la evolución del modelo de servicio será la consolidación y estandarización de las herramientas existentes de gestión del servicio.

1.3.3.3. Actividades de desarrollo e investigación

La Agencia seguirá desarrollando sus capacidades en el ámbito de la supervisión y la investigación sobre tecnologías nuevas y emergentes en 2014. Los resultados de dicha supervisión se incorporarán al proceso de toma de decisiones para la evolución de sistemas gestionados por la Agencia, la actualización y la mejora de sus procesos tanto técnicos como operativos. El marco de la gobernanza facilitará las herramientas para evaluar las actividades de investigación y desarrollo y para que estas se centren en cumplir los objetivos operativos de la Agencia.

1.3.3.4. Supervisión, elaboración de informes y estadísticas

La Agencia elaborará periódicamente los informes y estadísticas relativos al uso de los sistemas informáticos confiados a su gestión y supervisará su funcionamiento en la forma prevista en las bases jurídicas de los mismos y en el Reglamento de base. Informará de forma periódica al Parlamento Europeo, al Consejo y a la Comisión, entre otros, sobre el funcionamiento técnico de los sistemas. La elaboración de informes abarcará asimismo aspectos relativos a la seguridad de sistemas confiados a su gestión y facilitará a la Comisión información necesaria para realizar la evaluación periódica de VIS, EURODAC y SIS II.

En 2014 se presentarán los siguientes informes para los sistemas gestionados:

- Informe sobre el funcionamiento técnico del VIS, incluida su seguridad, con arreglo al artículo 50, apartado 3, del Reglamento VIS;
- EURODAC: el informe anual de 2013 sobre las actividades de la Unidad Central de Eurodac de conformidad con el artículo 24, apartado 1, del Reglamento (CE) nº 2725/2000 (enero/febrero 2014);
- EURODAC: presentación de informes estadísticos trimestrales en relación con el trabajo de la Unidad Central de Eurodac (de conformidad con el artículo 3, apartado 3, del Reglamento (CE) nº 2725/2000);
- SIS II: publicación anual de estadísticas de usuarios de Estados miembros en relación con el SIS II, de conformidad con el artículo 50, apartado 3, del Reglamento (CE) nº 1987/2006 y el artículo 66, apartado 3, de la Decisión 2007/533/JAI respectivamente (enero/febrero 2014).

1.3.4. Objetivos operativos con arreglo al objetivo 4

1.3.4.1. Cooperación con otras agencias

En 2014 la Agencia también procurará desarrollar sus asociaciones con otras agencias en el ámbito político pertinente (por ejemplo, EUROPOL, FRONTEX, EASO, EUROJUST, ENISA, CEPOL, FRA y SEPD) sobre la base de memorandos formales de entendimiento y cooperación en ámbitos de interés común. La Agencia procurará intercambiar experiencia y conocimiento con socios identificados, contribuyendo a la implantación de sistemas y plataformas de tecnología comunes y ofreciendo servicios con arreglo a los instrumentos jurídicos en vigor. A la hora de poner en marcha proyectos e iniciativas comunes con sus socios, la Agencia tendrán siempre en cuenta las cuestiones relativas a la protección de datos y la seguridad así como la estrategia de gestión de la información de la UE y la evolución del Modelo Europeo de Intercambio de Información.

1.3.4.2. Comunicación

Los esfuerzos de la Agencia en 2014 en este ámbito estarán dirigidos por su estrategia de comunicación externa aprobada por el Consejo de Administración en noviembre de 2013. Internamente, la Agencia utilizará varios canales de comunicación para fortalecer la organización y promover sus misiones y valores. Externamente, la Agencia centrará sus esfuerzos en ofrecer a la sociedad en general información periódica en relación con sus actividades, y enfatizará el valor añadido que el trabajo de la Agencia aporta a los ciudadanos europeos. Por otra parte, organizará y contribuirá a las campañas de información específicas según sea necesario.

También se concederá especial importancia a la comunicación periódica y extensa con los Estados miembros y el Consejo de Administración en lo que respecta a los avances realizados en la implementación del Programa de trabajo en su conjunto y de proyectos estratégicos específicos y actividades en concreto.

1.3.4.3. Apoyo al Consejo de Administración y a los grupos consultivos

La Agencia ofrecerá continuamente apoyo administrativo y logístico al Consejo de Administración y al trabajo de los grupos consultivos a través de la Secretaría del Consejo. El Consejo de Administración seguirá garantizando que la Agencia lleva a

cabo sus cometidos y obtiene resultados tal y como se establece en el Reglamento de base, del modo más rentable posible, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos a medio plazo de la Agencia. Además de la aprobación de los documentos ordinarios correspondientes al ciclo anual de presupuestación y planificación, entre las cuestiones específicas que el Consejo de Administración deberá supervisar en 2014 se incluyen las relacionadas con el desarrollo de la sede permanente de la Agencia en Tallin y el desarrollo del emplazamiento técnico de Estrasburgo. En 2014, los grupos consultivos continuarán proporcionando apoyo al Consejo de Administración para aprobar el Programa de trabajo de 2015 y el Informe de actividades para 2013 así como sobre las cuestiones técnicas relacionadas con la evolución y el desarrollo de los sistemas existentes.

La Agencia seguirá participando proactivamente en los grupos consultivos, facilitando el apoyo administrativo y logístico necesario y cooperando con ellos para abordar las cuestiones operativas y estratégicas clave relacionadas con los sistemas.

1.3.5. Factores clave de riesgo y de éxito

El Programa de trabajo para 2014 se amplía en función de los resultados obtenidos en 2013. Los objetivos a medio plazo de la Agencia y las expectativas de sus partes interesadas han puesto el listón alto en términos de los entregables de la Agencia y los plazos en los que han de alcanzarse. Dada la complejidad de los sistemas y servicios gestionados por la Agencia, esto ha significado la adopción de un enfoque proactivo y vigilante de la gestión de los problemas y los riesgos detectados que tienen el potencial de impedir la consecución de sus objetivos.

Algunos de los riesgos son los siguientes:

- Personal insuficiente debido a las nuevas tareas asignadas a la Agencia.
- Elevada facturación del personal.
- Cambios frecuentes en las prioridades y en la demanda de servicios a lo largo del año.
- Considerable desvío del presupuesto de 2014 en relación con la previsión.
- Retraso en los trabajos de construcción en Estrasburgo.

Con el fin de abordar, supervisar y gestionar estos y todos los demás riesgos, se desarrollará y pondrá en práctica un plan de gestión de riesgos.

Los riesgos principales se mitigarán de forma considerable si los factores de éxito clave que facilitan la implantación del programa de trabajo y sus objetivos operativos se desarrollan de forma satisfactoria. Algunos de dichos factores son los siguientes:

- Garantizar la satisfacción y la participación del Consejo de Administración.
 - Desarrollar una relación estrecha con los grupos consultivos y lograr su total apoyo.
 - Garantizar la colaboración transparente, la relación y la participación con los Estados miembros y la Comisión Europea.
 - Ofrecer compromiso de liderazgo y participación del personal para alcanzar las prioridades del Programa de trabajo.
 - Garantizar la disponibilidad de los recursos adecuados y la infraestructura necesaria.
-

1.3.6. Enfoque para la ejecución

Con el fin de garantizar la ejecución correcta del Programa de trabajo y de alcanzar los objetivos operativos, el proceso de aplicación se gestionará a través del plan de ejecución. El plan de ejecución proporcionará hitos clave para cada objetivo, asignará tareas específicas y los recursos necesarios y definirá la propiedad, las funciones y las responsabilidades de cada tarea individual. La implicación y participación de todo el personal es un requisito previo para la aplicación correcta del plan de acción.

La supervisión y el control del plan de ejecución se desarrollarán en dos niveles: internamente, la Agencia realizará de forma regular dos revisiones semanales de la evolución. Asimismo se presentarán informes mensuales sobre la implementación del plan de acción al Consejo de Administración.

Por otra parte, el plan de acción se revisará de forma periódica y *ad hoc* durante el año y se ajustará de conformidad con los requisitos y las circunstancias.

2. Parte general

2.1. Introducción

La Agencia Europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia fue creada por el Reglamento (UE) n° 1077/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 (DO L 286 de 1.11.2011, p.1), que entró en vigor el 21 de noviembre de 2011.

El Programa de trabajo anual de la Agencia para el año siguiente debe ser adoptado por el Consejo de Administración antes del 30 de septiembre de cada año, de conformidad con los términos específicos del artículo 12 del Reglamento de base, previo dictamen de la Comisión. Acto seguido, el Consejo de Administración transmitirá el Programa de trabajo adoptado al Parlamento Europeo, al Consejo y a la Comisión y procederá a publicarlo. Con arreglo al Reglamento de base, el Programa de trabajo anual se redactará en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión.

El Programa de trabajo anual tiene como objetivo describir y acordar las actividades que la Agencia debe realizar durante el año en cuestión para desempeñar las funciones mencionadas en el capítulo II del Reglamento indicado. Su objetivo es convertir los objetivos estratégicos de la Agencia en objetivos anuales, proporcionando una base para la planificación presupuestaria.

Por consiguiente, el presente Programa de trabajo y su aplicación están estrechamente relacionados con la preparación y la ejecución del proyecto de presupuesto de la Agencia para 2014, en el que se justifica la asignación de medios a los títulos, capítulos y artículos específicos.

Tal y como se ha mencionado, esta nueva agencia se creó a finales de 2011. Sus elementos constitutivos, infraestructuras y funciones básicas se establecieron en 2012 y 2013, lo que le ha permitido desempeñar las funciones principales de gestión operativa de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC.

El presente Programa de trabajo describe las funciones de la Agencia para 2014, encaminadas a:

- seguir prestando de forma continua los servicios principales relativos a la gestión y operación de los sistemas informáticos bajo su responsabilidad y desarrollar y poner en funcionamiento nuevos sistemas de conformidad con los instrumentos jurídicos pertinentes;
- aplicar en su totalidad las disposiciones legales relacionadas con los sistemas informáticos bajo el control de la Agencia;
- seguir desarrollando y consolidar la organización y sus modelos operativos y de gobernanza.

2.2. Misión y visión de la Agencia

Dentro del contexto amplio de su mandato, la misión principal de la Agencia consiste en añadir constantemente valor a los Estados miembros, apoyando sus esfuerzos con tecnología para lograr una Europa más segura.

La Agencia es un colaborador de confianza en la búsqueda del éxito de las políticas en el ámbito de la justicia, la seguridad y la libertad y que goza del pleno respeto y del apoyo de los Estados miembros. Apoya de forma proactiva la cooperación y el intercambio de información entre los organismos encargados de velar por el cumplimiento de la ley responsables de la seguridad interna a escala de la UE. En sus operaciones, la Agencia respeta los derechos fundamentales de los ciudadanos y cumple con los niveles más altos de seguridad y protección de datos. Dentro del marco de la Estrategia de Seguridad Interior de la UE, la Agencia también centra sus actividades operativas en la contribución proactiva a la seguridad y la libre circulación de las personas dentro del espacio Schengen y hacia él, abordando el crimen organizado en las fronteras exteriores.

La misión de la Agencia se lleva a cabo a través de la visión de la organización, que comprende:

- ***ofrecer soluciones y servicios de alta calidad y eficientes;***
- ***ganar confianza, ajustando continuamente las capacidades de tecnología a las necesidades que surgen en los Estados miembros;***
- ***crecer como centro de excelencia.***

2.3. Valores y principios guía para la ejecución

El éxito de la Agencia se basa en sus principales valores, que impulsan las actividades operativas y el desarrollo estratégico de la organización. Estos valores son los siguientes:

- ***Integridad***, garantizando que la Agencia aprovechará al máximo su pericia, conocimiento e inversiones realizadas por los Estados miembros y que continuará desarrollándolos.
- ***Responsabilidad***, desplegando un marco de gobernanza sólido, operaciones rentables y una buena gestión financiera.
- ***Transparencia***, facilitando la comunicación periódica y abierta con las partes interesadas clave de la Agencia e implicándolas en un diálogo continuo a fin de definir la estrategia a largo plazo para el desarrollo de la Agencia.
- ***Excelencia***, disponiendo de la estructura organizativa correcta, las personas correctas y los procesos correctos para garantizar la continuidad del servicio y la integridad funcional de las herramientas facilitadas a los Estados miembros.
- ***Trabajo en equipo***, capacitando a cada miembro de los equipos para que pueda aprovechar su conocimiento y experiencia, y contribuya así al éxito conjunto.

Estos valores se reflejan en los principios guía de ejecución del presente Programa de trabajo. Dichos principios son los siguientes:

- La Agencia reconoce que las personas son su activo más importante y busca constantemente atraer, retener y desarrollar a profesionales altamente cualificados que compartan los valores de la Agencia y que estén motivados y comprometidos para alcanzar sus misiones y objetivos.
- La Agencia basa su éxito en una implicación eficaz y abierta de las partes interesadas con los Estados miembros y las instituciones de la UE, que contribuya a alcanzar los objetivos comunes.
- La Agencia crea y mantiene credibilidad con sus socios y partes interesadas en la UE a través de los éxitos y las capacidades profesionales de su equipo.
- La Agencia se esforzará por promover la excelencia operativa a través de la prestación de soluciones y servicios de alta calidad a los Estados miembros, de acuerdo con sus necesidades y prioridades. Las operaciones contarán con los más altos niveles de protección de datos y seguridad con el fin de fomentar la confianza mutua.
- La Agencia aplicará los principios de buena gobernanza y rentabilidad a la realización de sus operaciones. Por otra parte, la Agencia garantizará el cumplimiento absoluto de las disposiciones de protección de datos y seguridad aplicables a los sistemas que gestiona.

2.4. Contexto político y perspectivas estratégicas

La creación de esta Agencia se contemplaba ya en los instrumentos legislativos que establecieron el Sistema de Información de Schengen de segunda generación (SIS II), adoptado en 2006-2007, y en el Reglamento VIS adoptado en 2008. A través de declaraciones conjuntas de las tres instituciones sobre la gestión a largo plazo de estos sistemas, el Parlamento Europeo y el Consejo invitaron a la Comisión a presentar cuanto antes las propuestas correspondientes y se comprometieron a adoptarlas con tiempo suficiente para que la Agencia pudiera asumir plenamente sus actividades en 2012. Estos compromisos políticos han sido respetados.

La creación de la Agencia se sitúa en el contexto político del Programa de Estocolmo y del plan de acción por el que se aplica, que conforman el marco de la respuesta de la UE a los principales desafíos en este ámbito de la política y definen una serie de actividades clave en relación con la gestión de las fronteras y la seguridad para los próximos años.

Por otro lado, la Estrategia de Seguridad Interior (ESI), adoptada en febrero de 2010, señala el «reforzamiento de la seguridad a través del control de las fronteras» como uno de los cinco objetivos estratégicos con los que la UE podría aportar auténtico valor añadido a lo largo de los próximos cuatro años.

Diversos acontecimientos de orden económico, político y tecnológico tendrán una fuerte incidencia sobre la Estrategia a medio y largo plazo de la Agencia y sobre la conversión de esta Estrategia en objetivos operativos para 2014.

La actual «era de austeridad» en la que está inmersa Europa ha provocado ya importantes recortes presupuestarios en los Estados miembros y exige una mayor responsabilidad y eficiencia en todos los ámbitos de la política. Con toda probabilidad, esta situación se alargará durante bastante tiempo a medio plazo, lo que traerá consigo fuertes restricciones y un análisis más minucioso de las nuevas inversiones en tecnologías de la información, tanto a escala comunitaria como

nacional. Por consiguiente, uno de los principales desafíos consistirá en demostrar a las partes interesadas y a la sociedad en general los beneficios de las inversiones y gastos realizados por la Agencia, aportando pruebas evidentes de su valor añadido, buena relación coste-eficacia y sólida gestión financiera, así como de los potenciales ahorros para los Estados miembros que se derivan de la aplicación de las nuevas tecnologías y de la introducción de procesos más eficientes en los sistemas confiados a su gestión.

Una serie de fenómenos políticos y sociales seguirán influyendo también en el entorno de los sistemas informáticos gestionados por la Agencia. Los cambios políticos ocurridos durante el pasado año en algunos terceros países vecinos, y en particular, la inestabilidad en algunos países del norte de África y de Oriente Próximo, han provocado flujos de entrada masivos en las fronteras meridionales de la UE y, con carácter general, nuevas tendencias y desafíos en los flujos migratorios dirigidos hacia la Unión. Estos hechos han incrementado notablemente la notoriedad de los temas relacionados con la gestión de las fronteras exteriores, poniendo de manifiesto la importancia de disponer de sistemas eficaces que permitan controlar las fronteras y mantener la seguridad, así como tramitar las solicitudes de asilo y aplicar los procedimientos de expedición de visados de manera eficiente.

Así pues, los sistemas gestionados por la Agencia son claramente visibles y están sujetos a un riguroso escrutinio.

Con la vista puesta en el futuro, la Agencia deberá seguir prestando asistencia a los actuales Estados miembros en sus preparativos para adquirir las competencias técnicas para integrarse en el SIS II y VIS según sea necesario. La actual integración de cualquier Estado miembro en estos sistemas solo podrá salir adelante una vez resueltos los principales problemas políticos relacionados con su aplicación de las disposiciones del acervo Schengen. Se prevé que una serie de otros Estados miembros requieran asistencia para resolver cuestiones técnicas relacionadas con su futura integración en el SIS II.

El complejo marco de los sistemas informáticos gestionados por la Agencia, tanto en lo relativo al número de partes interesadas como a la geometría variable⁷ de las mismas, es decir, al hecho de que algunos Estados miembros no pueden votar en el Consejo de Administración de la Agencia en relación con determinados sistemas, exige igualmente la creación de unas estructuras de gobernanza complejas y funcionalmente eficaces. Este punto se aplica, en particular, a Reino Unido e Irlanda, que probablemente se integrarán en el SIS II y VIS a partir de 2014. La Agencia

⁷ El marco jurídico de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC se caracteriza por su geometría variable, término utilizado para designar el hecho de que determinados Estados miembros no participan, total o parcialmente, en uno o varios de estos sistemas. Por ejemplo, Irlanda y el Reino Unido participan en EURODAC pero solamente colaboran en el SIS II en los aspectos relacionados con el tercer pilar y no en los correspondientes a la libertad de circulación. Estos dos Estados miembros no participan en el VIS. Por su parte, Dinamarca colabora en el SIS II y en el VIS, como instrumentos del primer pilar, en el marco del derecho internacional, y en EURODAC como resultado de un acuerdo internacional. Otros países no pertenecientes a la UE, como Islandia, Noruega, Suiza y Liechtenstein, están asociados a la ejecución, aplicación y desarrollo del acervo de Schengen, y consiguientemente participan tanto en el SIS II como en el VIS. También colaboran en la aplicación de las medidas relativas a EURODAC y participan en este sistema.

deberá seguir consolidando su organización y equipos y demostrar que es capaz de atender las necesidades de las partes interesadas, teniendo presentes en todo momento las prioridades y los intereses de la UE.

La magnitud y la complejidad de los sistemas informáticos en este ámbito político presentan también enormes desafíos técnicos. Por otro lado, las partes interesadas esperan soluciones acordes con el estado de la técnica en materia de funcionalidades, tiempos de respuesta y continuidad de las operaciones. El ritmo del cambio tecnológico en el sector de las TI representa tanto un reto como una oportunidad. La Agencia abordará estos temas con un enfoque anticipatorio, consolidando sus procedimientos de gobernanza, estructuras y procesos idóneos para poder aplicar de manera eficaz tecnologías innovadoras en beneficio de sus actividades y de los usuarios y mejorar la eficiencia de sus propios procedimientos administrativos. Unos pocos ejemplos de las áreas que deberán analizarse serían los progresos en el terreno de la biometría y en las tecnologías capaces de incrementar el rendimiento, la fiabilidad y la flexibilidad de los sistemas.

Como se describe en el siguiente apartado con mayor detalle, es probable que la Agencia reciba igualmente el encargo de desarrollar y gestionar nuevos sistemas informáticos, en particular, el Programa de Registro de Pasajeros y el Sistema de Entrada y Salida, cuyos respectivos instrumentos legislativos deberían haber sido aprobados en 2013. A medio plazo, la Agencia podría adoptar eventualmente otros sistemas no relacionados con el control de las fronteras, como las herramientas de intercambio de datos para la lucha contra la delincuencia transfronteriza.

Al mirar hacia el futuro es importante tener en cuenta la herencia del pasado. A menudo se tiene una imagen negativa de los proyectos informáticos gestionados por el sector público, tanto a nivel nacional como internacional, como resultado de una serie de casos de gran notoriedad ocurridos en el pasado reciente, en los que se han producido importantes retrasos o sobrecostes considerables o catastróficos. La Agencia deberá aprovechar las experiencias y lecciones extraídas de otros proyectos importantes en el ámbito de la TI y aplicar una gobernanza estricta, una planificación rigurosa y un seguimiento estrecho de la ejecución de los proyectos bajo su responsabilidad, además de unos procedimientos de contratación eficientes.

Uno de los problemas a los que se enfrentan frecuentemente los proyectos de este tipo consiste en alcanzar el equilibrio adecuado entre la flexibilidad y las pertinentes limitaciones presupuestarias y de plazos. En un ámbito de la política como el relativo a la libertad, la justicia y la seguridad, las partes interesadas en los grandes sistemas informáticos esperan un elevado grado de flexibilidad respecto a los requisitos y soluciones técnicas de los proyectos en curso, al objeto de tener en cuenta, por un lado, la constante evolución de las demandas en la esfera política, y por otro los desarrollos tecnológicos más avanzados, las normas de seguridad y las mayores garantías en materia de protección de datos. Esto se plantea especialmente cuando se producen acontecimientos de gran relevancia, como atentados terroristas o afluencias masivas de inmigrantes, que suelen resultar en la introducción inmediata de nuevas medidas políticas que tratan de hacer frente a estos fenómenos (entre otras, las dirigidas a facilitar la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades competentes). Uno de los principales desafíos de la Agencia consistirá en demostrar que posee el nivel requerido de flexibilidad para desarrollar y adaptar los sistemas bajo su responsabilidad, manteniendo al mismo tiempo una buena relación coste-eficacia y minimizando los efectos negativos sobre los plazos.

Las partes interesadas han definido ya claramente una serie de expectativas respecto a las futuras mejoras en los sistemas informáticos gestionados por la Agencia. Por ejemplo, una tarea esencial de la Agencia en 2014 será garantizar la aplicación, en los plazos previstos, del Reglamento EURODAC refundido.

También la protección y la seguridad de los datos se encuentran en el núcleo de prioridades de la Agencia, dado que está obligada a velar por el cumplimiento estricto de todas las disposiciones en materia de protección y seguridad aplicables a los sistemas informáticos confiados a su gestión y será objeto de auditorías periódicas en torno a estos aspectos específicos.

Se prevé que a comienzos de 2014 la Agencia haya establecido su modelo operativo básico en relación con la gestión operativa de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC, garantizando su funcionamiento en régimen continuo 24 horas al día, 7 días a la semana, y que lo siga desarrollando a lo largo del año.

2.5. Objetivos estratégicos de la Agencia a medio plazo

A continuación se describen los objetivos estratégicos de la Agencia para el período 2014-2020 en adelante. Reflejan el contexto político descrito en el capítulo anterior y las prioridades de la Agencia según se van perfilando en diálogo con los Estados miembros. Los objetivos estratégicos se someten a revisiones periódicas y a la evolución de acuerdo con las necesidades.

2.5.1. Objetivo estratégico 1: Realización de los principales cometidos de la Agencia

La Agencia seguirá desarrollando su modelo operativo con el fin de mantener el funcionamiento estable y continuo de SIS II, VIS y EURODAC, garantizando el desarrollo de las tareas relacionadas con la consecución del trabajo en curso y la evolución de estos sistemas. Por otra parte, la Agencia asumirá responsabilidades adicionales para el desarrollo y aplicación de nuevos sistemas de acuerdo con los instrumentos jurídicos adecuados y apoyará de forma proactiva a los Estados miembros a través del ciclo vital completo del uso de los sistemas que están bajo el control de la Agencia.

La Agencia seguirá siendo responsable de la gestión operativa de VIS, SIS II y EURODAC en 2014. Entre sus responsabilidades se incluyen todas las tareas necesarias para mantener los sistemas en funcionamiento durante 24 horas al día, 7 días a la semana, de conformidad con su marco legal y Reglamento de base. Un componente clave de estas actividades será el trabajo de mantenimiento y los avances técnicos necesarios para garantizar que los sistemas funcionan con un nivel de calidad operativa satisfactorio y que dan respuesta a las necesidades de los Estados miembros. La Agencia también facilitará asistencia técnica a los actuales Estados miembros para adquirir las competencias técnicas necesarias para la integración de sus sistemas nacionales con SIS II, VIS o EURODAC una vez que todos los problemas políticos relacionados con su aplicación del acervo Schengen hayan sido resueltas.

La Agencia realizará asimismo las tareas necesarias para lograr el despliegue del VIS y VIS Mail Phase 2 si no están finalizados en 2013⁸.

Con respecto a EURODAC, la Agencia continuará aplicando los cambios en el sistema de conformidad con el Reglamento refundido, que se aprobó en 2013.

Tal como dispone el artículo 1, apartado 3, del Reglamento de base, se podrá asimismo encargar a la Agencia la preparación, desarrollo, aplicación y gestión operativa de otros sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia, si así se establece en instrumentos legislativos pertinentes.

La Agencia se mantendrá atenta a la evolución de los acontecimientos, al objeto de prever las implicaciones generales de los nuevos sistemas informáticos que posiblemente deberá desarrollar y gestionar a medio plazo. Deberá asimismo estar en condiciones de garantizar una rápida aportación de información para la adopción de decisiones por parte de la Comisión en lo relativo a los requisitos en materia de personal, presupuesto e infraestructuras, así como en lo relativo a las capacidades de la tecnología para dar apoyo a los respectivos instrumentos legales nuevos y existentes. La Agencia deberá asegurarse también de que su organización interna tiene la flexibilidad suficiente para poner en marcha de manera inmediata las fases iniciales del proceso de ejecución, una vez que se hayan adoptado los instrumentos legislativos pertinentes.

La prioridad inmediata en relación con los posibles nuevos sistemas será el Sistema de Entrada y Salida y el Programa de Registro de Pasajeros. No obstante, el desarrollo en estos ámbitos dependerá de los avances realizados con vistas a la aprobación de los respectivos instrumentos jurídicos.

2.5.2. Objetivo estratégico 2: Continuar construyendo una organización moderna y eficiente

La Agencia centrará sus esfuerzos en el desarrollo profesional de su personal. Al mismo tiempo continuará desarrollando la organización sobre la base de la misión, la visión y los valores de la Agencia. Otro pilar será la aprobación y aplicación de la estrategia plurianual de la Agencia para 2014-2020

Tal y como se puede ver en el cuadro de efectivos y presupuesto de la Agencia para 2013, a finales de 2013, la Agencia tendrá contratado a todo su personal (120 personas). No obstante, debido a las particulares dificultades para contratar personal para la sede central en Tallin, podrá existir la necesidad de seguir con los procesos de contratación en 2014. En su mayor parte, estas dificultades se deben al coeficiente de corrección en Tallin aplicable a la remuneración del personal.

⁸ No existe ningún requisito legal relativo a los plazos precisos para el despliegue regional del VIS, dado que estos plazos dependen de los Estados miembros y de la rapidez con que procedan a implementar el sistema. Deberá entenderse, por tanto, que la Decisión mencionada en el artículo 46 solamente se adoptará cuando el despliegue regional esté a punto de concluir y no necesariamente a los 22 meses exactos de la puesta en marcha del VIS.

Sin embargo, en el presupuesto de la Agencia para 2014 no se ha previsto ninguna partida para personal adicional. Dadas las tareas adicionales asignadas a la Agencia en dicho año, existe un claro riesgo de déficit en los recursos disponibles para llevar a cabo las tareas planificadas.

La Agencia seguirá supervisando y desarrollando sus procesos administrativos y operativos, de conformidad con los cambios producidos en los Reglamentos y procedimientos de la UE.

En 2014, la Agencia trabajará también por alcanzar un elevado grado de motivación y conocimiento técnico en la organización. La formación del personal de la Agencia será una prioridad clave. Para aprovechar al máximo los recursos disponibles, los programas de formación individual se ajustarán a las funciones de la organización y a las necesidades individuales de los miembros de la plantilla. La formación se desarrollará utilizando varios métodos, desde formación autodirigida hasta sesiones de formación a formadores y cursos más formales, utilizando asociaciones con otras agencias y organizaciones externas para su realización. Se prestará especial atención al desarrollo del equipo de gestión de la Agencia.

Con vistas a continuar con la integración de la organización, la Agencia desarrollará en 2014 actividades de creación de equipos así como actividades internas que ofrezcan oportunidades al personal para trabajar en los diferentes emplazamientos.

La Agencia procurará desarrollar y aplicar un marco de itinerarios profesionales basado en el modelo del servicio de TI consolidado de la Agencia. Esto incluirá funciones estandarizadas en los diferentes equipos, desarrollo de familias profesionales y grupos funcionales, revisiones periódicas de las necesidades en relación con el personal y la formación.

Otro importante elemento de la gobernanza eficaz en la Agencia será lograr un elevado nivel de conocimientos técnicos en contratación y cuestiones contractuales y el desarrollo de sus conocimientos técnicos mediante formación formal, intercambio de experiencias e información y mantenimiento de la sensibilización del personal en relación con las normas y procedimientos en vigor. La Agencia intercambiará asimismo buenas prácticas y experiencia con otras agencias y empleará servicios consultivos según sea necesario.

Se prevé que el trabajo realizado con arreglo al objetivo estratégico 2 facilite el ajuste de las necesidades operativas a las capacidades técnicas de la Agencia.

2.5.3. Objetivo estratégico 3: Dar los pasos para convertirse en un centro de excelencia

La Agencia tendrá como objetivo implementar marcos operativos y de gobernanza generales basados en normas industriales que garanticen la operación eficiente y rentable de los sistemas supervisando y desarrollando continuamente los procesos operativos, buscando oportunidades de optimizar y mejorar el coste total de la propiedad de los sistemas existentes y ampliando las capacidades estratégicas de la Agencia.

Sobre la base de los bloques iniciales del modelo del centro de excelencia desarrollado en 2013, la Agencia seguirá desarrollando su gobernanza y sus operaciones para garantizar el ajuste continuo de la tecnología y las capacidades a

los objetivos operativos y a la demanda de los Estados miembros. De tal modo, la Agencia proporcionará valor añadido continuamente a los Estados miembros a través de la tecnología. Esto se logrará a través de la implementación de la hoja de ruta, definida en 2013 para la aplicación de la Gobernanza Corporativa de las TIC⁹. Incluirá la aplicación de los niveles de madurez esenciales del marco COBIT¹⁰ (u otro marco de gobernanza adecuado)¹¹ para la gobernanza de las TI en 2014.

La Agencia seguirá realizando actividades para desarrollar su modelo operativo. Ajustará las normas y las mejores prácticas en gestión de servicios de TI de ITIL/ITSM¹², centrándose en concreto (aunque no limitándose) a la gestión operativa de los sistemas informáticos.

Otro elemento importante en el desarrollo del modelo de gobernanza de la Agencia será trabajar hacia la implementación de un sistema de gestión de la calidad, con vistas a adoptar y aplicar la norma ISO 9001 a medio y largo plazo.

Un elemento clave en la evolución del modelo de gobernanza de la Agencia será el mantenimiento y el desarrollo de las normas de control interno, de conformidad con las normas existentes y buenas prácticas de la Comisión Europea y la gobernanza corporativa en el sector público. Estas normas permitirán a la Agencia garantizar de forma continuada que:

- las actividades operativas son eficaces y eficientes;
- se cumplen en su totalidad los requisitos legales y reglamentarios;
- los informes financieros y relativos a la gestión son precisos y se presentan puntualmente;
- los activos y la información están salvaguardados.

⁹ Un concepto de gestión que busca armonizar el proceso y la organización de la planificación estratégica y operativa de las TIC con la planificación operativa estratégica de la organización, maximizando el valor añadido de las actividades derivado de sus operaciones e inversiones en los nuevos desarrollos operativos de tipo informático.

¹⁰ «Objetivos de control para la tecnología de la información y otras tecnologías relacionadas» (COBIT) es un marco creado por ISACA para el fomento de la gobernanza en materia de TI, a través de la definición y adaptación de los objetivos de la organización a los objetivos y procesos de tipo informático. Se trata de un juego de herramientas de apoyo que permite a los directivos solucionar las divergencias entre los requisitos de control, los problemas técnicos y los riesgos empresariales. COBIT define 34 procesos genéricos para la gestión de las TI, junto con las correspondientes entradas y salidas de sus respectivos procesos, así como las principales actividades, objetivos y medidas del desempeño, junto con un modelo elemental de medidas de madurez.

¹¹ En la pasada década, se introdujeron otros marcos de gobernanza generales para las TIC que fueron evolucionando, tales como PASS 99, Calder-Moir o el Nuevo marco conjunto de gobernanza (NJGF en sus siglas en inglés), combinando los mejores elementos de otros marcos comunes de gobernanza. La Agencia elegirá el modelo de gobernanza que mejor se adapte a su misión y objetivos.

¹²ITIL es un conjunto de prácticas para la gestión de los servicios de TI (ITSM) dirigido a adaptar los servicios de TI a las necesidades operativas. En su versión actual (ITILv3 / edición 2011 de ITIL), consiste en cinco publicaciones básicas, cada una de las cuales abarca una fase del ciclo de vida ITSM. ITILv3 se basa en ISO/IEC 20000, la norma internacional para la gestión de servicios de TI, aunque existen diferencias entre ambos marcos normativos.

También será importante para la Agencia aunar las actividades de investigación y desarrollo y que dichos avances se reflejen en las operaciones y el desarrollo de los sistemas que gestiona. Esto se logrará mediante la consolidación de la organización de la Agencia, los recursos humanos y los procesos de gestión internos para tener en cuenta los resultados de la observación de la tecnología por parte de la Agencia y el seguimiento estructurado de los nuevos y futuros avances económicos y tecnológicos. La Agencia también participará activamente en la creación de redes y en actividades de intercambio de conocimientos técnicos con otras agencias y socios externos así como en la creación de asociaciones público-privadas en su caso.

El factor que más influirá en las decisiones para la implementación de nuevas tecnologías y soluciones será la mejora de la relación coste-eficacia de las operaciones y la mejora de las capacidades de los sistemas y servicios proporcionados. A fin de valorar y aplicar nuevas soluciones y tecnologías, la Agencia cooperará estrechamente con sus partes interesadas y, en especial, con los respectivos grupos consultivos afectados.

El conocimiento es uno de los activos más importantes de la Agencia. La optimización de su gestión junto con el intercambio de experiencias y buenas prácticas en la organización contribuirán de forma considerable a aumentar la eficiencia. Contar con procesos adecuados de gestión del conocimiento permitirá a la Agencia incorporar los resultados de las actividades de investigación y desarrollo a las operaciones y al proceso de toma de decisiones, incluidas las definiciones de requisitos, especificaciones y procedimientos de contratación/licitación. Teniendo en cuenta las características de los sistemas gestionados por la Agencia y la antelación necesaria para llevar a la práctica los cambios necesarios, debida sobre todo a las formalidades presupuestarias y de contratación, los efectos más importantes para los usuarios se producirán probablemente a medio plazo y podrán constatarse en la primera generación de los sistemas que la Agencia deberá desarrollar.

De conformidad con las disposiciones del artículo 12, apartado 1, letra h), del Reglamento de base, el Consejo de Administración de la Agencia adoptará un programa de trabajo plurianual¹³ utilizando como base el proyecto presentado por el Director Ejecutivo previa consulta a los grupos consultivos. Sobre la base de los avances producidos en 2013, las actividades relacionadas con el desarrollo, la aprobación y la aplicación del programa de trabajo plurianual 2014-2020 continuarán en 2014.

¹³ Si bien no se menciona explícitamente en el Reglamento de base, en 2013, la Agencia desarrollará su estrategia a largo plazo para el período 2014-2020. El programa de trabajo plurianual se basará en la Estrategia para la Agencia debatida y aprobada por el Consejo de Administración.

2.5.4. Objetivo estratégico 4: Establecer y desarrollar relaciones con socios

La Agencia desarrollará cooperaciones internas y externas, así como comunicaciones externas e internas con sus partes interesadas.

En 2014 la Agencia seguirá cooperando con otras agencias en el ámbito político de la libertad, la seguridad y la justicia. La cooperación estará basada en memorandos de entendimiento, cuyo objetivo será que la Agencia a) aprenda de la experiencia pasada de otras agencias; b) intercambie experiencia y buenas prácticas tanto en operaciones como gobernanza; y c) desarrolle iniciativas, procedimientos y proyectos de interés común.

Los principios guía clave de la cooperación con otras agencias serán a) valor añadido a los Estados miembros; b) beneficios mutuos y c) complementariedad.

Las actividades concretas relacionadas con la cooperación con las agencias individuales se reflejarán en un plan de acción anual. Las actividades de comunicación se organizarán de conformidad con la estrategia de comunicación de la Agencia.

La comunicación interna será una de las principales herramientas para el desarrollo e integración de la organización. Empleará diferentes canales y métodos de realización e incluirá acciones para garantizar el mantenimiento de la misión, la visión y los valores corporativos, así como la firme integración en la cultura organizativa de la excelencia técnica y organizativa con la mejor relación coste-eficacia.

Las actividades de comunicación externa de la Agencia tendrán como objetivo mostrar que la Agencia ofrece valor añadido a los Estados miembros a través de los sistemas y servicios que presta. La Agencia organizará actividades de comunicación por propia iniciativa dentro del ámbito de sus funciones, utilizando sus propios canales de comunicación así como contribuyendo a las actividades generales de comunicación e iniciativas de otros organismos. Al mismo tiempo, la Agencia cumplirá sus obligaciones legales en relación con la publicación de determinados tipos de información, como las listas de autoridades nacionales autorizadas para consultar o utilizar los datos almacenados en los sistemas informáticos gestionados por la Agencia y las correspondientes actualizaciones de estas listas.

La Agencia tratará de desarrollar buenas relaciones de cooperación con el sector privado para facilitar la consecución de algunos de los objetivos estratégicos de la organización en relación con la excelencia operativa y la investigación y el desarrollo en concreto.

La Agencia seguirá apoyando el trabajo de su Consejo de Administración y los grupos consultivos durante todo el año, según sea necesario.

2.6. Objetivos operativos principales

En el presente apartado se describen los objetivos operativos principales de la Agencia para 2014. En el apartado 2.10 se tratan con un mayor nivel de detalle los objetivos operativos específicos, describiendo las tareas concretas, relacionándolos

de forma expresa con los resultados previsible y analizando diversas tareas administrativas no contempladas en los restantes apartados.

En el mismo apartado 2.10 se presentan los indicadores de resultados correspondientes a la mayoría de estos objetivos específicos, en particular los que no están relacionados con la gestión de los sistemas, la infraestructura de comunicación o la seguridad. Esto se aplica especialmente a las tareas administrativas y de coordinación y a los servicios corporativos.

Los acuerdos de nivel de servicio entre la Agencia y los Estados miembros para la gestión operativa de los sistemas, la seguridad y la infraestructura de comunicación, una vez aprobados por el Consejo de Administración en 2013, serán supervisados y desarrollados periódicamente para ajustarse en cualquier momento del año a las necesidades de los Estados miembros. Los indicadores clave de resultados definidos en los acuerdos de nivel de servicio se someterán a revisiones periódicas a fin de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio y los requisitos¹⁴. La eULISA informará al grupo consultivo pertinente sobre los resultados en relación con los acuerdos de nivel de servicio.

La principal prioridad para la Agencia en 2014 será el desarrollo de los modelos operativos y de gobernanza de la Agencia, con el fin de garantizar operaciones con una buena relación coste-eficacia.

Dado que las partes interesadas de la Agencia exigen niveles de servicio estables y coherentes, así como resultados concretos, en 2014 las prioridades del presente Programa se han fijado tras mantener un amplio diálogo con ellos. Se consultó a grupos consultivos y Estados miembros en relación con el Programa de trabajo de 2014, se revisó el documento, se debatió y se propusieron modificaciones antes de su aprobación por parte del Consejo de Administración en su reunión de marzo de 2013. Las opiniones del Consejo de Administración se han tenido en cuenta para fijar las prioridades del Programa de trabajo de 2014. Así pues, la cartera de entregables y de servicios descrita en el presente Programa de trabajo trata de conjugar las necesidades de las partes interesadas con los resultados del análisis de riesgo y con la obligación de cumplir los requisitos fundamentales recogidos en el Reglamento de base de la Agencia y en los instrumentos legislativos correspondientes a los sistemas que esta deberá gestionar.

El objetivo de integrar Estados miembros nuevos o existentes se trata, para cada sistema individual, en el apartado 2.10.2.

2.6.1. Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 1

2.6.1.1. Gestión operativa de los sistemas

A pesar de que la gestión operativa de los sistemas se analiza por separado con más detalle en los apartados siguientes, cabe mencionar que la Agencia utilizará un modelo de servicio unificado para todos los sistemas como uno de los principales

¹⁴ Con respecto al VIS y EURODAC, la seguridad y la infraestructura de comunicación, la Agencia tendrá que mantener, al menos, el nivel de servicio que estaba en vigor antes del 1 de diciembre de 2012. Garantizará asimismo un nivel de servicio equivalente para el SIS II.

impulsores de la relación coste-eficacia y la continuidad de las operaciones. La Agencia seguirá la hoja de ruta de la aplicación de ITIL/ITSM diseñada en 2013 con respecto al desarrollo de su modelo operativo.

Por otra parte, la Agencia pondrá en marcha más actividades para homogeneizar el entorno del centro de datos, reducir la complejidad e integrar la gestión operativa, mejorando así la disponibilidad, la fiabilidad y el rendimiento, así como garantizando la satisfacción general de los usuarios finales. Con este fin, la Agencia pretende:

- adoptar un enfoque operativo holístico en todos sus entornos de centros de datos para prestar servicios fiables;
- simplificar y automatizar en la medida posible los procesos combinados con la gestión centralizada con el fin de incrementar la eficiencia operativa; y
- ofrecer capacidades informáticas flexibles y ágiles para ajustar la capacidad de TI a las demandas operativas.

Manteniendo el nivel más alto de seguridad y fiabilidad, la Agencia garantizará una completa separación de los datos en los tres sistemas que gestiona en la actualidad, y garantizará que los rigurosos requisitos relativos a la protección de datos y a la seguridad se cumplan de forma íntegra y coherente.

2.6.1.1.1. SIS II

En 2014, el SIS II estará en una fase temprana de funcionamiento y requerirá, por lo tanto, un esfuerzo considerable de supervisión, gestión operativa y resolución de incidencias. La Agencia llevará a cabo todas las actividades necesarias para garantizar la estabilidad y la continuidad en el funcionamiento del SIS II. Esto incluirá, entre otros, la gestión operativa del sistema, la resolución de incidencias, el apoyo a los Estados miembros que utilicen el sistema, la supervisión del trabajo del contratista seleccionado con arreglo al contrato de mantenimiento y las actividades de desarrollo e investigación tecnológica relacionadas con este sistema.

A partir de mayo de 2013, fecha prevista para la entrada en servicio del SIS II, la Agencia se hará cargo de la gestión operativa del SIS II central, asumiendo las tareas confiadas a la Autoridad de Gestión por el Reglamento (CE) n° 1987/2006 y la Decisión 2007/533/JAI.

En 2014, la Agencia seguirá realizando todas las tareas necesarias para mantener en servicio el SIS II 24 horas al día los 7 días de la semana, con arreglo a lo dispuesto en los instrumentos jurídicos anteriormente mencionados, y en particular, el mantenimiento del sistema, la resolución de incidencias y los desarrollos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema.

La Agencia trabajará por la implementación total del modelo de servicio de 2013, con el fin de garantizar un elevado nivel de disponibilidad del sistema. En concreto, la Agencia centrará sus esfuerzos en los siguientes ámbitos:

- Operaciones de servicio del SIS II, para garantizar la realización correcta de procesos básicos para la gestión de incidencias, la gestión de problemas y la gestión de eventos.
-

- Desarrollo de procesos de transición del servicio del SIS II, incluida la gestión de los cambios, la gestión de las versiones y del despliegue y la gestión de la configuración.

La Agencia garantizará asimismo la puesta en funcionamiento y el seguimiento de los adecuados procesos de gestión de la disponibilidad y gestión de los acuerdos de nivel de servicio.

La Agencia también facilitará asistencia técnica a los actuales Estados miembros para que adquieran las competencias técnicas necesarias para la integración de sus sistemas nacionales con SIS II, según sea necesario. La actual integración de cualquier Estado miembro en estos sistemas solo podrá salir adelante una vez resueltos los principales problemas políticos relacionados con su aplicación del acervo Schengen. Los posibles candidatos a la asistencia técnica son Chipre, Irlanda, Reino Unido y Croacia, que se espera que empiecen a utilizar el SIS II en el transcurso de 2014 y en adelante.

En 2014, la Agencia garantizará que se desarrolle correctamente el trabajo con arreglo al contrato de mantenimiento del SIS II y especialmente que el contratista cumpla los plazos acordados y los requisitos de calidad.

En 2014, la Agencia seguirá facilitando a los Estados miembros programas de formación técnica específicos y servicios de gestión de programas/proyectos según sea necesario.

Un área prioritaria que se examinará con vistas a realizar futuras mejoras tecnológicas en el SIS II será la biometría. Inicialmente solo se utilizarán las fotografías e impresiones dactilares con el fin de confirmar la identidad de una persona que ya haya sido localizada a través de una búsqueda alfanumérica en el sistema SIS II. No obstante, los instrumentos legislativos relativos al SIS II estipulan igualmente que, tan pronto como sea técnicamente posible, las impresiones dactilares podrán utilizarse también para identificar a una persona basándose en su identificador biométrico¹⁵. Tal como establecen los fundamentos jurídicos correspondientes, la Comisión deberá presentar un informe sobre esta materia. La Agencia está dispuesta a presentar su aportación a este informe si es requerida para ello.

Véase también el objetivo operativo específico DEV2. Las obligaciones de información relativas al SIS II se examinan en el objetivo OPI 6.1 en el apartado 2.6.6, las actividades de investigación y desarrollo se analizan en el objetivo GC2 y la formación del personal en materia de NS.SIS y SIRENE en el apartado 2.10.4, así como en los objetivos y en los objetivos específicos GC8 y 9.

¹⁵ Artículo 22, letras b) y c) de la Decisión y el Reglamento del SIS II. Antes de aplicar esta funcionalidad en el SIS II, la Comisión deberá presentar un dictamen sobre la disponibilidad y la adecuación de la tecnología requerida, consultando para ello al Parlamento Europeo.

2.6.1.1.2. VIS

En 2014 la Agencia seguirá siendo responsable de la gestión operativa del sistema VIS/BMS, garantizando la estabilidad y la continuidad de sus operaciones. Se responsabilizará igualmente de garantizar que las características técnicas de este sistema sean las apropiadas para permitir su despliegue a nivel mundial. La Agencia asumirá igualmente la supervisión y la vigilancia de los trabajos realizados en el marco del contrato de mantenimiento técnico del VIS y será responsable del desarrollo técnico de este contrato para actualizar el VIS. La Agencia velará igualmente por la finalización de las actividades para hacer operativo el sistema VIS MAIL 2 e integrar nuevos Estados miembros.

La Agencia seguirá siendo responsable de la gestión operativa del VIS. Entre sus responsabilidades se incluirán todas las tareas necesarias para mantener el VIS en funcionamiento durante 24 horas al día, 7 días a la semana de conformidad con el Reglamento pertinente. Un aspecto esencial de estas actividades serán los trabajos de mantenimiento y los desarrollos técnicos necesarios para garantizar que el sistema opere con un nivel de calidad satisfactorio, particularmente en cuanto al tiempo necesario para atender las consultas de la base de datos central realizadas por las oficinas consulares, que deberá reducirse al mínimo.

La Agencia desarrollará su modelo de servicio para garantizar que es conforme en todo momento con los requisitos de alta disponibilidad del sistema. En concreto, la Agencia centrará sus esfuerzos en los siguientes ámbitos:

- Procesos de operaciones de servicios VIS, para garantizar la evolución y la realización correcta de procesos básicos para la gestión de incidencias, la gestión de problemas y la gestión de eventos.
- Evolución de procesos de transición de servicios VIS, incluida la gestión de los cambios, la gestión de las versiones y del despliegue y la gestión de la configuración.

La Agencia también garantizará la puesta en funcionamiento y el seguimiento de los adecuados procesos de gestión de la disponibilidad y de gestión de los acuerdos de nivel de servicio.

La Agencia facilitará asimismo asistencia a los actuales y nuevos Estados miembros para que adquieran las competencias técnicas necesarias para la integración de sus sistemas nacionales con el VIS, según sea necesario. La integración real de cualquier país en el sistema solo podrá producirse una vez resueltos los principales problemas políticos relacionados con su aplicación del acervo Schengen.

La Agencia estará dispuesta a realizar las tareas adicionales necesarias y continuar con el despliegue del VIS en 2014 en caso necesario. El VIS Mail Phase 2 deberá estar listo a finales de octubre de 2013, lo que deberá coincidir con la finalización del despliegue del VIS en todas las regiones. La Agencia estará preparada para continuar con el despliegue del VIS MAIL 2 hasta su finalización en 2014.

Con respecto a la gestión financiera, la Agencia seguirá supervisando y controlando el trabajo realizado con arreglo al contrato de mantenimiento del VIS. También asumirá la responsabilidad del trabajo con arreglo a este contrato para el desarrollo del VIS. Su objetivo general será mantener el sistema ajustado a las necesidades de los Estados miembros.

Véase también el objetivo operativo específico DEV3 en el apartado 2.10.2. Las actividades de supervisión, elaboración de informes y estadísticas se describen en el apartado 2.6.6, mientras que los objetivos OPI 4, 5 y 6, y la investigación y el desarrollo están cubiertos en el objetivo GC12.6.6

2.6.1.1.3. EURODAC

En 2014 la Agencia será responsable de gestionar la base de datos central de EURODAC en nombre de los Estados miembros, de conformidad con lo dispuesto en los Reglamentos relativos a EURODAC. Al mismo tiempo, la Agencia realizará las tareas necesarias a fin de concluir la implementación de los cambios en el sistema previstos en el Reglamento refundido¹⁶. La Agencia también supervisará todos los trabajos llevados a cabo por contratistas para el mantenimiento y el desarrollo del sistema.

La Agencia será responsable de gestionar la base de datos central de EURODAC en nombre de los Estados miembros, de conformidad con lo dispuesto en los Reglamentos relativos a EURODAC¹⁷.

En 2014, la Agencia seguirá realizando todas las tareas necesarias para mantener en servicio la base central de EURODAC 24 horas al día los 7 días de la semana, con arreglo a lo dispuesto en el instrumento jurídico anteriormente mencionado, y en particular, el mantenimiento del sistema, la resolución de incidencias y los desarrollos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema. Esto incluirá asimismo la supervisión del trabajo de los contratistas en relación con el mantenimiento del sistema de conformidad con los contratos de mantenimiento existentes.

La Agencia seguirá con la integración de EURODAC en su modelo de servicio, que se puso en marcha en 2013, con el fin de garantizar la elevada disponibilidad del sistema a sus usuarios. En concreto, la Agencia centrará sus esfuerzos en los siguientes ámbitos:

- Operaciones de servicio de EURODAC, para garantizar la realización correcta de procesos básicos para la gestión de incidencias, la gestión de problemas y la gestión de eventos.
- Evolución de procesos de transición de servicios EURODAC, incluida la gestión de los cambios, la gestión de las versiones y del despliegue y la gestión de la configuración.

La Agencia también garantizará la puesta en funcionamiento y el seguimiento de los adecuados procesos de gestión de la disponibilidad y gestión de los acuerdos de nivel de servicio.

¹⁶Cabe esperar que los cambios realizados en el Reglamento EURODAC se aprueben durante el primer trimestre de 2013.

¹⁷Reglamento (CE) n° 2725/2000 y Reglamento (CE) n° 407/2002.

La Agencia trabajará para llevar a término los cambios previstos en el Reglamento refundido, asegurándose de que en los de carácter técnico se haga el mejor uso posible de las nuevas tecnologías y procesos operativos.

La Agencia facilitará asimismo asistencia a los actuales y nuevos Estados miembros a fin de que adquieran las competencias técnicas necesarias para acceder a EURODAC, según sea necesario. La integración de cada país solo podrá producirse una vez resueltos los principales problemas políticos relacionados con la aplicación de los correspondientes instrumentos jurídicos.

La tarea más urgente de 2013 en cuanto a la observación de la tecnología relacionada con EURODAC consistirá en velar por que cualquier cambio de tipo técnico que sea necesario para cumplir las disposiciones del Reglamento refundido utilice las nuevas tecnologías y procesos de manera óptima.

Véase también el objetivo operativo específico DEV4 en el apartado 2.10.2. Las actividades de supervisión, elaboración de informes y estadísticas se describen en el apartado 2.6.6, mientras que los objetivos OPI 4, 5 y 6, y la investigación y el desarrollo están cubiertos en el objetivo GC1.

2.6.2. Desarrollo de los sistemas

En 2014 los sistemas gestionados por la Agencia tenderán a evolucionar mediante la expansión de sus capacidades técnicas o funcionales, o mediante la aplicación completa de los cambios en los instrumentos jurídicos por los que se rigen.

Además, a lo largo del año se realizarán las necesarias actualizaciones de infraestructura y licencias asociadas para los sistemas pertinentes.

2.6.2.1. SIS II

En 2014 la Agencia planificará y posiblemente empezará a implementar el uso de datos biométricos en el SIS II. La Agencia trabajará para enriquecer la funcionalidad del sistema y permitir el procesamiento y el uso de datos completados.

2.6.2.2. VIS

En 2014 el objetivo de la Agencia en relación con la evolución del VIS será principalmente continuar manteniendo el sistema ajustado a las necesidades de los Estados miembros tanto desde el punto de vista técnico como funcional.

2.6.2.3. EURODAC

En 2014 la Agencia continuará aplicando los cambios necesarios en el sistema de conformidad con el Reglamento refundido para EURODAC, que se aprobó en 2013.

Véase también el objetivo operativo específico DEV2, 3 y 4 en el apartado 2.10.2.

2.6.3. Desarrollo e implementación de nuevos sistemas

En espera de la adopción de los fundamentos jurídicos del Programa de Registro de Pasajeros y del Sistema de Entrada y Salida, cabe la posibilidad de que se requiera a la Agencia iniciar el desarrollo de estos sistemas a partir de 2015. En 2014 la Agencia deberá estar preparada para llevar a cabo una

evaluación de los requisitos en materia de organización, personal e infraestructura específica para la implementación de dichos sistemas, así como la planificación inicial para dicha implementación, teniendo en cuenta la información de tipo financiero incluida en las propuestas legislativas relativas a estos sistemas.

Como se anunció en la Comunicación sobre fronteras inteligentes, de 25 de octubre de 2011¹⁸, la Comisión tiene la intención de aprobar dos instrumentos legislativos que establezcan el marco jurídico de estos sistemas. Dichas propuestas incluirán disposiciones por las que se confiaría a la Agencia el desarrollo y la gestión operativa de un Programa de Registro de Pasajeros¹ y de un Sistema de Entrada y Salida². De acuerdo con la planificación actual, se prevé que las negociaciones con el Consejo y el Parlamento para la adopción de estos Reglamentos concluyan a finales de 2014. En espera de la adopción de estos fundamentos jurídicos, cabe la posibilidad de que la Agencia inicie el desarrollo de estos sistemas a partir de 2015.

Paralelamente, se aprobará una modificación del Reglamento de base de la Agencia que permita a la Comisión transferir a la Agencia la responsabilidad de determinadas responsabilidades relacionadas con la infraestructura de comunicación y con la seguridad de los sistemas existentes, y poner en funcionamiento el marco de los recursos que necesita la Agencia para desarrollar los nuevos sistemas.

Se modificará asimismo el cuadro de efectivos de la Agencia, con el fin de proporcionar a la Agencia los recursos humanos adicionales necesarios para desarrollar el Programa de Registro de Viajeros y el Sistema de Entrada y Salida.

No se trabajará en el desarrollo de estos nuevos sistemas hasta que el Parlamento Europeo y el Consejo adopten los instrumentos legislativos pertinentes, en los que se especifiquen claramente los requisitos.

La Agencia deberá además estar preparada para asumir la responsabilidad de la gestión operativa de otros sistemas en función de los nuevos instrumentos legales o los cambios producidos en estos.

Véase también el objetivo operativo específico DEV5 en el apartado 2.10.2.

2.6.4. Seguridad y protección de datos

La Agencia seguirá aplicando planes y políticas en materia de seguridad así como medidas de continuidad de las actividades destinadas a su propia organización, a los sistemas confiados a su gestión y a las redes de comunicaciones para estos sistemas. Asimismo llevará a cabo todas las restantes tareas relacionadas con la seguridad previstas en el Reglamento de base y en los instrumentos legislativos que regulan los correspondientes sistemas informáticos. Garantizará además el cumplimiento íntegro y riguroso de todas las disposiciones de protección de datos relativas al acceso a los datos en los sistemas gestionados por organismos externos.

¹⁸ COM(2011)680

En 2014 la Agencia seguirá desarrollando sus políticas y planes de seguridad. Uno de los objetivos será crear un marco común de seguridad estándar para todos los sistemas gestionados por la Agencia. En 2013 el trabajo en relación con el plan de continuidad de las operaciones y de recuperación en caso de catástrofe para la Agencia, así como los planes de recuperación de catástrofes y seguridad para los sistemas deberán estar finalizados. De este modo se garantizará la plena aplicación y cumplimiento de las diversas medidas y planes de seguridad relativos tanto a la propia Agencia¹⁹, como a los sistemas²⁰ gestionados por ella (que abarcan temas como la organización de la seguridad y las medidas de tipo técnico, en particular las dirigidas a la protección de los registros, a la continuidad de las operaciones, al control de accesos y a la rendición de cuentas, garantizando el registro a nivel central de todos los accesos e intercambios de datos personales, la cooperación con el SEPD y el seguimiento de sus auditorías), así como a las redes de comunicaciones de estos sistemas²¹ (en particular los procedimientos y medidas de seguridad para la continuidad de las operaciones y la gestión de los contratistas) y a las medidas de protección de datos. La Agencia garantizará su conformidad con los principios y Reglamentos europeos en materia de protección de datos. A fin de apoyar este objetivo, la Agencia preparará e informará anualmente al Consejo de Administración. Todas las políticas internas en materia de protección de datos se desarrollarán en total cooperación con el SEPD, aplicando rigurosas normas de buenas prácticas europeas y garantizando la absoluta conformidad con los Reglamentos actualmente en vigor.

Además de esto, la Agencia llevará a cabo cualquier otra tarea de seguridad adicional que le hubiera sido atribuida en virtud de los instrumentos legislativos relativos a los sistemas confiados a su gestión, como los informes periódicos sobre temas de seguridad incluidos en el marco más general de los informes correspondientes a dichos sistemas.

Véanse también los objetivos operativos específicos en materia de seguridad (especialmente el objetivo MAN3 y SE 2 y SE5 en el apartado 2.10.7).

2.6.5. Infraestructura de comunicación

La Agencia será responsable de la supervisión, seguridad y coordinación de las relaciones entre los Estados miembros y el proveedor de la red de la infraestructura de comunicación de los sistemas EURODAC, VIS y SIS II. Es posible que las competencias de la Agencia en relación con la infraestructura de comunicación se puedan ampliar para permitirle adoptar otros sistemas o asumir la responsabilidad de los asuntos financieros en este ámbito, en

¹⁹ El plan de seguridad (aprobado por el Consejo a finales de noviembre de 2012), el plan de recuperación en caso de catástrofe una vez aprobado, los requisitos de confidencialidad y de secreto profesional y las normas aplicables al personal que trabaja con datos almacenados en los sistemas.

²⁰ Los planes de seguridad correspondientes al VIS y EURODAC han sido aprobados por el Consejo de Administración a finales de noviembre de 2012.

²¹ Medidas y planes de seguridad correspondientes a la red de comunicación de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC, elaborados por la Agencia.

función de las modificaciones pertinentes de las disposiciones legales correspondientes.

En 2014 la Agencia compartirá la responsabilidad de gestionar la infraestructura de comunicación con la Comisión²². Corresponderá a la Agencia la supervisión, la seguridad y la coordinación de las relaciones entre los Estados miembros y el proveedor de servicios de la red de comunicaciones de cada uno de estos tres sistemas. Las responsabilidades concretas de la Agencia y de la Comisión se definirán en un memorando de entendimiento según lo dispuesto en el Reglamento de base.

Por su parte, la Comisión se responsabilizará de las demás tareas relacionadas con la infraestructura de comunicación, en particular las correspondientes a la ejecución presupuestaria, a la adquisición y renovación de los equipos y a los asuntos contractuales²³. La Comisión seguirá siendo responsable de la aprobación de las medidas y del plan de seguridad aplicables a la infraestructura de comunicación del SIS II²⁴.

De conformidad con el Reglamento de base, las tareas relacionadas con la gestión operativa y la infraestructura de comunicación se podrán confiar a entidades u organismos del sector privado con arreglo al Reglamento (CE, EURATOM) n° 1605/2002. En este caso, el proveedor de la red está obligado por las medidas de seguridad contempladas en los instrumentos legislativos pertinentes de cada sistema, no pudiendo acceder a los datos operativos del SIS II, VIS o EURODAC. La Agencia velará por el cumplimiento de estas disposiciones.

El contrato con la DG DIGIT correspondiente a la red S-TESTA expirará a finales de septiembre de 2014. En lo que respecta a las actividades actuales, podrán prepararse contratos específicos que se apliquen en ese marco hasta septiembre de 2014, pero con restricciones en cuanto a las peticiones de cambios²⁵. Se dispondrá de un nuevo contrato marco en 2013. Las formalidades contractuales con arreglo al nuevo contrato marco y la migración de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC a la nueva red deberán finalizarse a más tardar en septiembre de 2014. La Comisión seguirá siendo responsable de los asuntos contractuales relativos a la red. El nuevo contrato marco tendrá que ser utilizado posteriormente para el Sistema de Entrada y Salida y el Programa de Registro de Pasajeros (RTP), una vez que se inicie su desarrollo y posterior aplicación. Estará sujeto a la aprobación de los pertinentes instrumentos legales. Este proceso podrá significar la asunción de más

²²Con el fin de asegurar la coordinación en el ejercicio de sus respectivas responsabilidades relacionadas con la red, la Agencia y la Comisión concertarán acuerdos de colaboración mutua, los cuales se reflejarán en un memorando de entendimiento (artículo 7, apartado 2, del Reglamento de la Agencia). Deberán aprobarse a lo largo de 2013.

²³Artículo 26, apartados 2 y 3, del Reglamento VIS; artículo 15, apartados 2 y 3, del Reglamento y de la Decisión SIS II, y artículo 5, letra b), del Reglamento de la Agencia.

²⁴Artículo 16, apartado 1, del Reglamento SIS II.

²⁵El contrato marco relativo a sTESTA expira el 28.9.2013 y los contratos específicos que vencen en último lugar permiten prestar los servicios hasta el 28.9.2014, pero limitan las peticiones de cambios durante el último año de vigencia.

responsabilidades por parte de la Agencia en relación con la gestión de la red, incluidas cuestiones contractuales.

Véase también el objetivo operativo específico OPI2 10 en el apartado 2.10.3.

2.6.6. Formación y asistencia técnica

En 2014 la Agencia seguirá facilitando cursos de formación sobre la utilización técnica del SIS II, VIS y EURODAC a las autoridades nacionales participantes que utilizan estos sistemas. También proporcionará formación al personal encargado de la red SIRENE («Solicitud de información complementaria a la entrada nacional»), así como a los miembros de los equipos y expertos principales para la evaluación Schengen sobre los aspectos técnicos y funcionales del SIS II. Los programas y los contenidos de la formación se elaborarán en estrecha cooperación con la CEPOL.

La Agencia se responsabilizará de proporcionar formación sobre la utilización técnica del SIS II, VIS y EURODAC a las autoridades nacionales que empleen estos sistemas, tal como se establece en el Reglamento de base y en los instrumentos legislativos específicos que regulan los sistemas informáticos cuya gestión le ha sido confiada. Con respecto a VIS y EURODAC, la Agencia deberá coordinar con las autoridades nacionales de los Estados miembros el desarrollo de los programas de estudios y definir en colaboración con las mismas un calendario de cursos de formación.

Se impartirá formación sobre el SIS II al personal encargado de la red SIRENE. También se impartirá formación a los expertos pertinentes encargados de los aspectos técnicos del SIS II en el contexto de la evaluación Schengen. El programa de las actividades formativas de la Agencia para el personal encargado de SIRENE en los Estados miembros en 2014 estará estrechamente coordinado con la CEPOL, EUROPOL y los Estados miembros. De forma similar, la programación de formación de los miembros de los equipos y expertos principales para la evaluación Schengen sobre los aspectos técnicos del SIS II deberá tener en cuenta las conversaciones celebradas con las partes interesadas mencionadas al objeto de clarificar las respectivas funciones de la Agencia, de la CEPOL y de FRONTEX.

La Agencia procurará formalizar la organización de dichos programas de formación a través de la firma de memorandos de entendimiento con las agencias socias.

El futuro Reglamento relativo al establecimiento de un mecanismo de evaluación para supervisar la aplicación del acervo de Schengen probablemente afectará también a la programación de la formación en este ámbito.

La Agencia también facilitará asistencia técnica a los Estados miembros nuevos y existentes para que adquieran las competencias técnicas necesarias para la integración de sus sistemas nacionales con SIS II y VIS. La integración real solo se producirá cuando los problemas políticos principales se hayan resuelto. Además, la asistencia técnica incluirá también servicios de gestión de programas o proyectos.

Véanse también los objetivos operativos específicos GC 8, 9 y 10 en el apartado 2.10.3, así como el objetivo GC 3 en el mismo apartado y el apartado 2.9.1, Cooperación con otras agencias y organismos.

2.7. Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 2

El desarrollo profesional del personal será un componente fundamental de la consolidación de la organización en 2014. Con el fin de maximizar los beneficios de la evolución del modelo de servicio de la Agencia, se pondrá en práctica y se realizará el seguimiento de un proceso para evaluar periódicamente y mejorar las capacidades profesionales de la plantilla, gestionar sus itinerarios profesionales y dar respuesta a sus necesidades formativas.

En 2014 la Agencia centrará sus esfuerzos en el desarrollo y la retención del personal, ya que considera que sus recursos humanos disponibles son su activo más importante. Esto abarcará tanto las competencias profesionales individuales como los aspectos de la progresión profesional del desarrollo personal de los miembros del equipo. A fin de facilitararlo, la Agencia implementará un marco de itinerarios profesionales basado en el modelo del servicio de TI consolidado de la Agencia, incluyendo funciones profesionales estandarizadas en todos los equipos para facilitar el movimiento interno de personal y realizando evaluaciones periódicas de las necesidades de capacidad profesional, de personal y de desarrollo.

Sobre la base del marco de itinerarios profesionales y la definición de las funciones individuales, se diseñarán planes de formación estándar para todos los grupos y funciones. Se seguirán utilizando para realizar la evaluación del rendimiento de los miembros del personal. Otro objetivo de la Agencia será maximizar el uso de los recursos formativos existentes e implementar modelos formativos innovadores, como el enfoque «formar al formador» y el de los «campeones de productos» con el fin de que las sesiones formativas para grupos más grandes sean más eficaces y eficientes.

Véanse también los objetivos operativos específicos AS 1, 2, 3 y 4 en OPI2.

2.8. Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 3

En 2014 la Agencia seguirá desarrollando sus modelos de gobernanza y operativos con el fin de consolidarlos. Ellos constituirán el principal factor de las operaciones rentables y la base sólida para la organización con el fin de desarrollarse como un centro de excelencia para la prestación de servicios de TI. La Agencia trabajará asimismo por ampliar sus capacidades en el ámbito de la investigación y el desarrollo de tecnología, creando asociaciones con otras agencias y organizaciones externas.

En 2014 la Agencia seguirá implementando la hoja de ruta de la gobernanza de TI tal y como se definió en 2013. Se centrará en seguir fortaleciendo los procesos de gobernanza centrales así como desarrollando la arquitectura empresarial de la Agencia. Otra prioridad será la implementación de indicadores de control del servicio para el rendimiento empresarial y su seguimiento, así como la elaboración de

informes y evaluación periódicos²⁶. También continuará desarrollando su modelo operativo de acuerdo con la hoja de ruta para la implementación del marco de gestión de servicios de ITIL/ITSM, creado en 2013. Una parte importante de la evolución del marco operativo de la Agencia será la continua supervisión de la infraestructura, servicios y sistemas para optimizar y mejorar su coste total derivado de la propiedad.

La Agencia también desarrollará sus herramientas de colaboración internas, que facilitarán un apoyo eficaz a sus marcos operativo y en materia de gobernanza.

Véase también el objetivo operativo GC0 en el apartado 2.10.4 y los objetivos GOV1, 2, 3 y 4 en el apartado 2.10.1.

2.8.1. Investigación y desarrollo²⁷

La Agencia, en colaboración los Estados miembros, procurará utilizar en todo momento la mejor tecnología disponible (previo análisis coste-beneficio) para todos los sistemas que gestiona, incluidos los sistemas informáticos, el software para administración y las redes. Aplicará los mismos principios a sus propios sistemas internos.

La Agencia pondrá en marcha los recursos y procesos necesarios para garantizar la observación periódica de la tecnología con el fin de aprovechar al máximo los nuevos avances tecnológicos en el ámbito de sus actividades. Los resultados de la investigación serán importantes a fin de desarrollar modelos operativos y de gobernanza de la Agencia y facilitará la maximización del valor añadido a las partes interesadas.

Durante todo el año, la Agencia se mantendrá al corriente de la evolución de la tecnología relevante para la gestión operativa de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC, y de otros sistemas informáticos de gran magnitud. Las prioridades específicas para esta actividad, que se definirán en una fase posterior, tendrán en cuenta los dictámenes de los grupos consultivos. Para 2014, este cometido consistirá en vigilar los nuevos avances tecnológicos importantes, las tecnologías innovadoras, los procesos y las soluciones pertinentes para la gestión y evolución futuras de los sistemas informáticos cuya gestión ha sido confiada a la Agencia.

Por su parte, los grupos consultivos contribuirán de forma importante mediante el asesoramiento sobre los temas relevantes en relación con los sistemas y los ámbitos específicos identificados para realizar un seguimiento activo. La Agencia consolidará los contactos realizados en 2012 y 2013 en este ámbito, con objeto de conseguir la creación eficaz de redes y la cooperación y el intercambio de buenas prácticas con las demás agencias y autoridades que actúan en ámbitos afines, así como de establecer asociaciones con entidades públicas y privadas, según resulte conveniente.

²⁶ La capacidad de la Agencia para alcanzar los objetivos con arreglo al objetivo estratégico 3 dependerá de la correcta finalización de la contratación de personal en 2013.

²⁷ Ídem

A su vez, la Agencia informará como mínimo dos veces al año al Parlamento Europeo, al Consejo, a la Comisión y al Supervisor Europeo de Protección de Datos (en los temas relacionados con esta materia) acerca de dicha evolución.

Véanse también los objetivos operativos específicos GOV1, objetivos OPI4, 5 y 6 en el apartado 2.10.3 y el objetivo GC1 en el apartado 2.10.4.

2.8.2. Supervisión, elaboración de informes y estadísticas

En 2014 la Agencia seguirá elaborando informes y estadísticas pertinentes²⁸ relativos al uso de los sistemas informáticos confiados a su gestión y supervisará su funcionamiento y disponibilidad en la forma prevista en las bases jurídicas de los mismos y en el Reglamento de base. Informará regularmente al Parlamento Europeo, al Consejo y a la Comisión sobre el funcionamiento técnico de los sistemas, en particular sobre la seguridad de los mismos, y facilitará a la Comisión la información requerida para la evaluación periódica de los sistemas VIS, EURODAC y SIS II.

Véanse también los objetivos OPI4, 5 y 6 en el apartado 2.10.3.

2.8.3. Gestión financiera, infraestructuras, logística y tareas administrativas²⁹

La Agencia seguirá desarrollando sus procedimientos y equipo financiero. Se responsabilizará asimismo de la gestión de las instalaciones y de la logística, adoptando progresivamente medidas organizativas internas sólidas y que puedan ser objeto de control para sustituir los acuerdos de nivel de servicio con los servicios centrales de la Comisión. Al mismo tiempo, se asegurará de que todos los trabajos relacionados con la futura sede de Tallin y con la reforma del emplazamiento técnico de Estrasburgo se realicen de acuerdo con el calendario previsto.

2.8.3.1. Gestión financiera y contratación

La Agencia desarrollará sus procedimientos y procesos financieros internos, adoptando un enfoque proactivo para garantizar la gestión continuada transparente y eficiente de los recursos financieros.

La Agencia seguirá ocupándose de una gran variedad de procedimientos de contratación, en particular, de los correspondientes a la realización de mejoras en los edificios e instalaciones, a la adquisición de equipos y suministros y a los

²⁸ Con respecto al VIS, la Agencia necesitará estadísticas para poder realizar las siguientes tareas asignadas por el Reglamento VIS:

- mantenimiento técnico, con arreglo al artículo 50, apartado 2. Para ello, la Agencia tendrá acceso a la información necesaria relacionada con las operaciones de tratamiento realizadas en el VIS;
- elaboración de informes sobre el funcionamiento técnico del VIS, con arreglo al artículo 50, apartado 3;
- entrega a la Comisión de la información necesaria para realizar las evaluaciones generales mencionadas en el artículo 50, apartado 7.

²⁹ La capacidad de la Agencia para llevar a cabo los cometidos mencionados en 2.9.3. dependerá de la correcta finalización de la contratación de personal en 2013.

procedimientos de contratación específicos relativos a los sistemas informáticos confiados a su gestión. La Agencia gestionará todas las actividades relativas a la contratación sobre la base de un plan de contratación que será comunicado al Consejo de Administración. El Consejo de Administración estará informado asimismo de las principales convocatorias de licitación. Los grupos consultivos también participarán en las actividades de contratación relacionadas con el mantenimiento y el desarrollo de los sistemas gestionados por la Agencia. Puede invitarse a los Estados miembros, dependiendo de cada caso particular, a que presten asesoramiento técnico para la definición de pliegos de condiciones y procedimientos de las convocatorias.

Véanse los objetivos PC 1-9 en el apartado 2.10.6.

2.8.3.2. Tareas administrativas y logísticas

En 2014 la Agencia tendrá como objetivo realizar las tareas administrativas y logísticas con recursos internos. No obstante, algunas tareas tendrán que seguir realizándose en el marco de los diversos acuerdos de nivel de servicio suscritos con los servicios de la Comisión o con otros organismos de la UE. A pesar de ello, la Agencia continuará orientándose progresivamente hacia la organización de sus propios servicios internos, o bien hacia la externalización de los servicios bajo su propia responsabilidad, para muchos de los prestados en virtud de los siguientes acuerdos de nivel de servicio.

Véanse los objetivos AS7 y 8 en el apartado 2.10.5.

2.8.3.3. Gestión de infraestructuras e instalaciones

En 2014 la Agencia desarrollará las actividades siguientes:

2.8.3.3.1. Edificio de la sede en Tallin (Estonia)

La Agencia se encuentra instalada desde junio de 2012 en unos locales provisionales. La Agencia supervisará los trabajos preparatorios relativos a la sede permanente que facilitará Estonia, al objeto de conseguir que las obras se ejecuten con arreglo al calendario previsto y el edificio esté disponible a más tardar a finales de 2014 o principios de 2015.

Mientras tanto, la Agencia garantizará que, en cooperación con las autoridades estonias, se continúe con la adecuada gestión de las instalaciones de los edificios que actualmente son provisionales.

2.8.3.3.2. Mejora del emplazamiento técnico en Estrasburgo

El inicio de la construcción del nuevo edificio para la Agencia está previsto para 2014. La Agencia coordinará y supervisará todos los trabajos pertinentes para garantizar que el edificio se finaliza y se entrega de acuerdo con el calendario previsto.

Mientras tanto, la Agencia garantizará que, en cooperación con las autoridades francesas, se continúe con la adecuada gestión de las instalaciones del emplazamiento de Estrasburgo.

2.8.3.3.3. Gestión de la infraestructura del emplazamiento de reserva de continuidad

Durante 2014 los trabajos se limitarán básicamente a la gestión rutinaria de la infraestructura y al mantenimiento. Serán realizados por el equipo de Estrasburgo. No obstante, tras realizar un análisis de los costes de esta actividad, la Agencia podría decidir asignar personal permanente para gestionar la infraestructura en el emplazamiento de reserva de continuidad o utilizar la gestión remota de la infraestructura en el terreno desde Estrasburgo.

Véase el objetivo AS6 en el apartado 2.10.5.

2.9. Objetivos operativos con arreglo al objetivo estratégico 4

2.9.1. Cooperación con otras agencias y organismos

En 2014 la Agencia también procurará desarrollar sus asociaciones con otras agencias en los ámbitos políticos pertinentes (por ejemplo, EUROPOL, FRONTEX, EASO, EUROJUST, ENISA, CEPOL, FRA y SEPD) sobre la base de memorandos formales de entendimiento y cooperación en ámbitos de interés común. El marco de esta cooperación será el plan de acción desarrollado y los memorandos bilaterales de entendimiento, firmados en el curso de 2013 (el primero de los cuales fue firmado por la CEPOL el 20 de noviembre de 2013, con un segundo memorando de entendimiento cuya firma con FRONTEX está prevista para enero de 2014). La Agencia procurará intercambiar experiencia y conocimiento con socios identificados, contribuyendo a la implantación de sistemas y plataformas de tecnología comunes y ofreciendo servicios con arreglo a los instrumentos jurídicos en vigor.

2.9.1.1. Agencias

Durante 2014 continuará la colaboración con agencias como la Escuela Europea de Policía (CEPOL), la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (OEAA), la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA), la Unidad de Cooperación Judicial de la Unión Europea (EUROJUST), la Oficina Europea de Policía (EUROPOL), la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) y la Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores (FRONTEX) y otros organismos como el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD), reforzando las relaciones ya iniciadas en 2012 y 2013.

El Director Ejecutivo de la Agencia asistirá a las reuniones anuales de los jefes de agencias JAI y un representante de la Agencia (a nivel del responsable de sección) participará en el grupo de contacto de las agencias JAI con el objetivo de explorar y convenir otras formas de cooperación. Se invitará a representantes de algunos de estos organismos a realizar presentaciones en las reuniones del Consejo de Administración de la Agencia.

A continuación se resumen algunos de los aspectos prácticos de la cooperación con las otras agencias en el ámbito de la libertad, la seguridad y la justicia:

2.9.1.1.1. CEPOL

En 2014, la eu-LISA seguirá siendo responsable de facilitar formación a los usuarios de los Estados miembros en relación con los sistemas cuya gestión le ha sido

confiada. También está obligada a impartir formación sobre los aspectos técnicos del SIS II al personal encargado de la red SIRENE en los Estados miembros y a los miembros de los equipos y expertos principales que realizan la evaluación Schengen.

La Agencia desarrollará y coordinará la realización de estos programas de formación con la CEPOL. Otro de los ámbitos de cooperación en 2014 es una propuesta de formación destinada a los equipos de evaluación de Schengen y a los expertos principales. Este proyecto se realizará en coordinación con FRONTEX.

2.9.1.1.2. OEAA

La función de la OEAA consiste en fortalecer la cooperación práctica en materia de asilo entre los Estados miembros de la UE, prestando apoyo a aquellos cuyos sistemas de asilo y acogida estén sometidos a presiones excepcionales y fomentando la aplicación del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA). El principal objetivo de cooperación para 2014 será mantener una sólida relación de trabajo con esta Agencia para buscar la complementariedad.

2.9.1.1.3. ENISA

El principal cometido de la ENISA es mejorar la capacidad de la UE y de los Estados miembros para prevenir, afrontar y responder a los problemas relacionados con seguridad de las redes y la información. Funciona como un centro de conocimientos especializados, estimulando la cooperación en este ámbito entre el sector público y el privado.

En 2014 la Agencia cooperará con la ENISA a fin de seguir desarrollando el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con diferentes aspectos de las normas y la seguridad de la información.

2.9.1.1.4. EUROPOL

La Decisión 2007/533/JAI (Decisión sobre el SIS II) permite al personal de la EUROPOL, a los miembros nacionales de EUROJUST y a sus asistentes acceder a los datos del SIS II, siempre que estén expresamente autorizados. Estos organismos solamente podrán acceder a los datos específicos que necesiten para desempeñar sus funciones. La EUROPOL también podrá acceder a los datos del VIS en relación con la aplicación de la Decisión 2008/633/JAI.

La EUROPOL podrá asistir en calidad de observador a las reuniones del Consejo de Administración de la Agencia siempre que en el orden del día figure una cuestión relativa a la aplicación de la Decisión sobre el SIS II o VIS.

En 2014 la cooperación práctica entre la Agencia y la EUROPOL se centrará en la implementación de iniciativas TIC de interés común, como facilitar a la EUROPOL conocimientos técnicos y recomendaciones en materia de TI en relación con el desarrollo y la aplicación de plataformas nuevas o existentes para el intercambio de información. Se finalizará la elaboración de cooperación en ámbitos de cooperación.

2.9.1.1.5. EUROJUST

La EUROJUST apoya a las autoridades competentes de los Estados miembros para conseguir una mayor eficacia en sus investigaciones y actuaciones judiciales en el

ámbito de la delincuencia transfronteriza. Además de los asuntos relativos a su propia participación en el SIS II, el principal objetivo inicial de la cooperación consistirá en mantener una sólida relación de trabajo garantizando la complementariedad.

2.9.1.1.6. FRA

Los sistemas informáticos de gran magnitud gestionados por la Agencia tienen el potencial de plantear cuestiones relativas a los derechos humanos relacionados principalmente con la protección de datos. La Agencia mantendrá informada a la FRA acerca de sus actividades, del régimen jurídico aplicable a los sistemas que gestiona y de las responsabilidades de los Estados miembros en relación con el tratamiento de los datos y las limitaciones técnicas inherentes a los sistemas informáticos.

2.9.1.1.7. FRONTEX

La FRONTEX será uno de los socios principales de la Agencia en 2014. Una de las principales áreas de cooperación con la FRONTEX será la formación necesaria para la utilización técnica del SIS II que la Agencia deberá organizar para los evaluadores y expertos principales de Schengen. La Agencia tiene intención de estudiar la posibilidad de suscribir regímenes de trabajo con la FRONTEX sobre esta cuestión y otras. Otros temas sugeridos para el posible apoyo de la Agencia a la FRONTEX podrían ser la investigación, ensayos y desarrollo de sistemas informáticos capaces de ayudar a la FRONTEX a realizar sus actividades. Si de lo anterior se derivasen tareas importantes, con implicaciones en materia de recursos y presupuesto, sería preciso adoptar disposiciones legales para asignar dichas competencias a la Agencia.

Será necesario establecer una cooperación estrecha con la FRONTEX para evitar duplicidades o repeticiones de actividades en el ámbito de la investigación, en concreto, en biometría.

2.9.1.1.8. Asociación con el sector público y privado

En el transcurso del año, la Agencia creará o consolidará asociaciones con entidades públicas y privadas, según proceda. Estas asociaciones tendrán como objetivo: a) apoyar a la Agencia en la realización de las tareas de acuerdo a su Programa de trabajo, y b) desarrollar la imagen pública de la Agencia como un organismo europeo fiable y eficiente.

2.9.1.2. Modelo Europeo de Intercambio de Información (MEII)

El Reglamento de base señala que «la Agencia debe atenerse a las normas de la Unión e internacionales que contengan los requisitos profesionales más exigentes, en particular la Estrategia de gestión de la información de la Unión Europea» (considerando 22). La Estrategia de gestión de la información de la UE³⁰ (EGI)

³⁰ La EGI se adoptó en el Consejo JAI de 30.11.2009 (véase el documento 16637/09 JAI 873).

presenta una metodología destinada a conseguir que las decisiones relativas a la gestión e intercambio de información, en sus distintas modalidades, se adopten con criterios de coherencia, profesionalidad, eficiencia, buena relación coste-eficacia y responsabilidad, y que resulten comprensibles tanto para los ciudadanos como para los usuarios profesionales. Teniendo en cuenta la EGI, el Modelo Europeo de Intercambio de Información tratará de fomentar la coherencia y la consolidación en el ámbito del intercambio de información para la cooperación policial³¹. La Agencia seguirá estando al corriente de la evolución del MEII, con vistas a concretar las futuras posibilidades de cooperación, una vez que el Modelo haya sido ratificado a nivel político.

Véase también el objetivo específico GC3 en el apartado 2.10.3.

2.9.2. Comunicación

Los esfuerzos de la Agencia en 2014 en este ámbito estarán dirigidos por su estrategia de comunicación externa. Internamente, la Agencia utilizará varios canales de comunicación para fortalecer la organización y promover sus misiones y valores. Externamente, la Agencia centrará sus esfuerzos en ofrecer a la sociedad en general información periódica en relación con sus actividades, y enfatizará el valor añadido que el trabajo de la Agencia aporta a los ciudadanos europeos. Por otra parte, organizará y contribuirá a las campañas de información específicas según sea necesario.

También se concederá especial importancia a la comunicación periódica y extensa con los Estados miembros y el Consejo de Administración en lo que respecta a los avances realizados en la implementación del Programa de trabajo en su conjunto y de proyectos estratégicos específicos y actividades en concreto.

Los instrumentos legislativos correspondientes a los sistemas informáticos bajo su responsabilidad obligan también a la Agencia a publicar determinadas informaciones, en particular las listas de las autoridades nacionales autorizadas para consultar y utilizar los datos almacenados en los sistemas informáticos gestionados por la Agencia, y las correspondientes actualizaciones de estas listas.

Véase también el objetivo específico GC2 y 5 en el apartado 2.10.3.

2.9.2.1. Consejo de Administración

La Agencia ofrecerá continuamente apoyo administrativo y logístico al Consejo de Administración y al trabajo de los grupos consultivos a través de la Secretaría del Consejo. El Consejo de Administración seguirá garantizando que la Agencia lleva a cabo sus cometidos y obtiene resultados tal y como se establece en el Reglamento de base, del modo más rentable posible, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos a medio plazo de la Agencia. Además de la aprobación de los

³¹ La primera fase del MEII, realizada en 2010/2011, consistió en identificar los modelos existentes en las cuatro áreas de legislación, comunicación, flujos de información y tecnología.

documentos ordinarios correspondientes al ciclo anual de presupuestación y planificación, entre las cuestiones específicas que el Consejo de Administración deberá supervisar en 2014 se incluyen las relacionadas con el desarrollo de la sede permanente de la Agencia en Tallin y el desarrollo del emplazamiento técnico de Estrasburgo. En 2014, los grupos consultivos continuarán proporcionando apoyo al Consejo de Administración para aprobar el Programa de trabajo de 2015 y el Informe de actividades para 2013 así como sobre las cuestiones técnicas relacionadas con la evolución y el desarrollo de los sistemas existentes.

2.9.2.2. Grupos consultivos

La Agencia seguirá participando proactivamente en los grupos consultivos, facilitando el apoyo administrativo y logístico necesario y asociándose con ellos para abordar las cuestiones operativas y estratégicas clave relacionadas con los sistemas que gestiona.

El Director Ejecutivo o su representante estarán facultados para asistir a todas las reuniones de estos grupos en calidad de observadores.

Entre las prioridades de estos grupos para 2014 figuran el seguimiento de la entrada en funcionamiento del SIS II, la supervisión del uso de este sistema, los asuntos técnicos relacionados con la reubicación de EURODAC de conformidad con el Reglamento refundido, y la consecución del despliegue de VIS y VIS Mail 2. Otra de las prioridades de todos los grupos serán los preparativos técnicos para el acceso de los nuevos Estados miembros a estos sistemas informáticos, los trabajos de preparación para adquirir las competencias técnicas y la integración de los sistemas nacionales de los actuales Estados miembros en el SIS II y el VIS.

Véanse también los objetivos AS7 y 8 en el apartado 2.10.5.

2.10. Objetivos operativos específicos e indicadores de resultados

2.10.1. Estrategia y gobernanza

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
GOV1		1.1 Implementar la hoja de ruta de la gobernanza corporativa tal y como se definió en 2013	1.1 Tareas previstas en el plan de implementación para 2014 realizadas	1.1 Plan de ejecución preparado 1.2 Trabajo realizado de acuerdo con el plan 1.3 Informes periódicos del progreso presentados
GOV2		2.1 Implementar indicadores de control de servicio para el rendimiento corporativo	2.1 Indicadores de control del servicio definidos, acordados e implementados	2.1 Indicadores de control del servicio supervisados y comunicados 2.2 Análisis del rendimiento incorporado al proceso de

			toma de decisiones 2.3 El personal de la Agencia está informado sobre el rendimiento de la organización y participa a la hora de abordar oportunidades y debilidades
GOV3	3.1 Desarrollar el modelo de servicio de conformidad con la hoja de ruta para la implementación de ITIL/ITSM	3.1 Realizadas las tareas previstas en el plan de ejecución para 2014	3.1 Resultados alcanzados según el plan 3.2 Presentados los informes regulares del progreso
GOV4	4.1 Desarrollar las normas de control interno	4.1 Auditorías internas periódicas 4.2 Equipo de gestión de la Agencia para garantizar el seguimiento de las recomendaciones de la auditoría	4.1 Informes de auditoría revisados por el equipo de gestión 4.2 Conclusiones de los informes de la auditoría comunicados al personal 4.3 Plan de acción preparado e implementado para abordar recomendaciones

2.10.2. Prestación del servicio

(Gestión operativa de los sistemas SIS II, VIS y EURODAC y preparativos para los nuevos sistemas informáticos)

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
DEV1	1.1 Supervisar y desarrollar los acuerdos de nivel de servicio para los sistemas gestionados por la Agencia ³²	1.1 Revisiones periódicas del servicio 1.2 Informes de calidad del servicio periódicos	1.1 Revisiones periódicas del servicio realizadas e informes de calidad del servicio periódicos presentados 1.2 Indicadores de control

³² Con respecto a la infraestructura de comunicación y seguridad de VIS y EURODAC, la Agencia deberá mantener el nivel de servicio que existía antes del traspaso de los sistemas. Garantizará asimismo un nivel de servicio equivalente para el SIS II.

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
				<p>del servicio cumplidos de conformidad con los acuerdos de nivel de servicio</p> <p>1.3 Oportunidades de mejora del servicio identificadas</p>
DEV2	<p>2.1 Realizar la gestión operativa del SIS II</p> <p>2.2 Desarrollar el SIS II</p>	<p>2.1 Todas las tareas necesarias para garantizar el funcionamiento en régimen 24/7 del SIS II central, de acuerdo con lo dispuesto en los fundamentos jurídicos para este sistema. En particular, el mantenimiento y los desarrollos técnicos necesarios para que el sistema funcione sin problemas y la supervisión del funcionamiento técnico del sistema.</p> <p>2.2 Desarrollo del sistema planificado y realizado</p> <p>2.3 Trabajo de supervisión y seguimiento con arreglo al contrato de mantenimiento del SIS II</p> <p>2.4 Asistencia a los Estados miembros</p>	<p>2.1 Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio con arreglo al DEV1 anterior</p> <p>2.2 Hitos acordados y entregables alcanzados de conformidad con las tareas de desarrollo y mantenimiento acordadas con los Estados miembros en el marco del contrato de mantenimiento del SIS II</p>	
DEV3	<p>3.1 Efectuar la gestión operativa del VIS</p> <p>3.2 Desarrollar el VIS</p>	<p>3.1 Gestión operativa</p> <p>Todas las tareas necesarias para garantizar el funcionamiento en régimen 24/7 del VIS central, de acuerdo con</p>	<p>3.1 Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio con arreglo al DEV1 anterior</p> <p>3.2 Hitos acordados y entregables alcanzados de</p>	

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
			<p>lo dispuesto en los fundamentos legislativos relativos al VIS. En particular, el mantenimiento y los desarrollos necesarios para que el sistema funcione sin problemas. Esto incluirá también la supervisión del funcionamiento técnico del sistema.</p> <p>3.2 Mantenimiento y actualización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La base de datos de gestión de la configuración • La guía de resolución de problemas • La base de datos de conocimientos • Una lista exhaustiva de preguntas frecuentes para usuarios <p>3.3 Supervisión y seguimiento del trabajo de mantenimiento con arreglo al contrato de mantenimiento en estado de funcionamiento del VIS</p> <p>3.4 Aplicación del calendario acordado para el despliegue del VIS</p> <p>3.5 Integración de nuevos usuarios</p>	<p>conformidad con las tareas de desarrollo y mantenimiento acordadas con los Estados miembros en el marco del contrato de mantenimiento del VIS</p> <p>3.3 Aplicación del calendario acordado para el despliegue del VIS según lo previsto</p> <p>3.4 Nuevos usuarios inscritos según los planes acordados</p>
DEV4	4.1 Realizar la gestión operativa de EURODAC	4.1 Todas las tareas necesarias para garantizar el	4.1 Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el acuerdo	

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
		4.2 Desarrollar EURODAC	<p>funcionamiento en régimen 24/7 del EURODAC central, de acuerdo con lo dispuesto en los fundamentos jurídicos para este sistema. En particular, el mantenimiento y los desarrollos necesarios para que el sistema funcione sin problemas</p> <p>Esto incluirá asimismo la supervisión del rendimiento técnico del sistema</p> <p>4.2 Aplicación de los requisitos en el Reglamento EURODAC refundido</p> <p>4.3 Integración de nuevos usuarios</p>	<p>de nivel de servicio con arreglo al DEV1 anterior</p> <p>4.2 Hitos acordados y entregables alcanzados de conformidad con las tareas de desarrollo y mantenimiento acordadas con los Estados miembros en el marco del contrato de mantenimiento de EURODAC</p> <p>4.3 Aplicación de los nuevos requisitos DI Reglamento EURODAC refundido según lo previsto</p>
DEV5		<p>Nuevos sistemas informáticos</p> <p>5.1 Presentar estudios de viabilidad y asesoramiento a la Comisión sobre aspectos técnicos relativos a la aplicación de los sistemas de Entrada y Salida y RTP</p> <p>5.2 Tener disponibilidad para asumir la gestión de otros sistemas</p>	<p>5.1 Estimaciones de recursos (incluidos los financieros) y plan de implementación para el proyecto piloto previsto para 2015</p> <p>5.2 Preparación de la documentación necesaria de la licitación para el proyecto piloto</p> <p>5.3 Evaluación periódica de las capacidades para asumir la responsabilidad de sistemas adicionales</p>	<p>5.1 Contribución de la Agencia al estudio de viabilidad presentado según lo previsto</p> <p>5.3. Documentación de la licitación necesaria preparada con el debido tiempo de antelación</p> <p>5.3 Planes de recursos en práctica para abordar la capacidad de la Agencia de asumir responsabilidades de otros sistemas</p>

2.10.3. Infraestructura y operaciones de TI

(Gestión de los sistemas, gestión de redes, asistencia técnica, supervisión del rendimiento, estadísticas, elaboración de informes)

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
OPI1	1.1 Gestionar la infraestructura de los sistemas: sistemas operativos, software de bases de datos y otros, productos de tipo general, incluidas actualizaciones	1.1 Infraestructura de los sistemas actualizada 1.2 Actualizaciones y parches necesarios aplicados	1.1 Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio con arreglo al DEV1 anterior
OPI2	<p>Redes:</p> <p>2.1 Supervisar la red y coordinar las relaciones entre los Estados miembros y el proveedor de red para los sistemas SIS II, VIS y EURODAC, y garantizar la seguridad de la infraestructura de comunicación del VIS y EURODAC (<i>la seguridad de la infraestructura de comunicación del SIS II sigue siendo responsabilidad de la Comisión</i>)</p> <p>2.2 Garantizar que las medidas y precauciones aplicables a cualquier tarea de red confiada al sector privado externo se cumplen en su totalidad</p> <p>2.3 Planificar y coordinar el trabajo en relación con la migración de la actual red sTESTA con arreglo al nuevo contrato para servicios WAN</p> <p>2.4 Establecer el</p>	<p>2.1 Garantizar la disponibilidad y el rendimiento de la red sTESTA (tal y como se define en los siguientes indicadores de red para la red para SIS II, VIS y EURODAC)</p> <p>2.1.1 Disponibilidad del emplazamiento (disponibilidad del TAP («terminal access point»), medida por el dispositivo de control instalado, con arreglo al acuerdo de nivel de servicio, entre el TAP y un emplazamiento de referencia predefinido (unidad central y de reserva)</p> <p>2.2 Validación de los procedimientos operativos de los contratistas externos y de su conformidad con las cláusulas correspondientes de sus contratos</p> <p>2.3 Preparación y ejecución de la migración de la red de los sistemas VIS, SIS II y EURODAC en los ámbitos de</p>	<p>2.1 Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio con arreglo al DEV1 anterior</p> <p>2.2 Los proveedores de servicios de red cumplen los requisitos de seguridad</p> <p>2.3 Plan de migración aplicado según el calendario previsto</p> <p>2.4 Modelo de transición para el centro de operaciones de red aplicado y operativo y dando cobertura a las competencias de la eu-LISA en la nueva infraestructura de comunicación</p> <p>2.5 Transferencia de los sistemas de correo VIS realizadas de acuerdo con el calendario previsto. Gestión operativa de los sistemas de correo VIS realizada dentro del acuerdo de nivel de servicio definido</p>

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
	<p>modelo de transición para el centro de operaciones de red con el fin de garantizar la parte «cerrada» de la gestión de la nueva infraestructura de comunicación</p> <p>2.5 Transferir la gestión operativa de los sistemas de correo VIS del proveedor de red sTESTA a la eu-LISA</p>	<p>competencia de la Agencia (supervisión, seguridad y gestión de las relaciones entre los Estados miembros y el nuevo proveedor de la red)</p> <p>2.4 Preparación y ejecución del modelo de transición para el centro de operaciones de red de conformidad con el fundamento jurídico y cubriendo las competencias eu-LISA relacionadas con la gestión operativa de la infraestructura de comunicación (supervisión, seguridad y gestión de las relaciones entre los Estados miembros y el nuevo proveedor de red)</p> <p>2.5 Sistemas de correo VIS gestionados operativamente por la eu-LISA</p>	
OPI3	3.1 Prestar asistencia técnica	<p>3.1. Incidencias resueltas</p> <p>3.2. Disponibilidad del sistema de gestión de la asistencia técnica</p>	<p>3.1 Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio con arreglo al anterior DEV1</p> <p>3.2 Número de incidencias resueltas</p>
OPI4	4.1 Ajustar y realizar el seguimiento del rendimiento del sistema para controlar el funcionamiento técnico del SIS II, VIS y EURODAC confiado a su gestión y reunir toda	4.1 Estadísticas e información sobre el rendimiento de los sistemas tal y como se prevé en los fundamentos jurídicos	4.1 Calidad y puntualidad de la información para la elaboración de informes

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
	la información técnica necesaria para cumplir con las obligaciones de elaboración de informes, estadísticas y seguimiento		
OPI5	<p>Estadísticas</p> <p>5.1. Proporcionar estadísticas sobre los sistemas informáticos de conformidad con el Reglamento de base y con los instrumentos legislativos que regulan los sistemas confiados a la Agencia</p>	<p>5.1 Recopilación de estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas sobre el SIS II • Estadísticas sobre el VIS • Estadísticas trimestrales, estadística anual • recopilaciones del trabajo de la unidad central de EURODAC y de cualesquiera otras estadísticas que se requieran en relación con EURODAC 	<p>5.1 Puntualidad y conformidad con las disposiciones legales</p> <p>5.2 Puntualidad y calidad de los informes</p>
OPI6	<p>Elaborar informes</p> <p>Cumplir todas las obligaciones de elaboración de informes establecidas de conformidad con el Reglamento de base y con los instrumentos legislativos para los sistemas informáticos confiados a la Agencia tales como:</p> <p>6.1. Aprobar el informe anual sobre las actividades de la unidad central de EURODAC</p> <p>6.2. Elaborar el informe sobre el funcionamiento técnico, incluida la</p>	<p>6.1 Informes indicados en los fundamentos jurídicos</p>	<p>6.1 Cumplimiento de las obligaciones de elaboración de informes tal y como se definen en los instrumentos legales</p>

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
	seguridad, del VIS y el SIS II dos años después de su entrada en servicio (y cada 2 años a partir de entonces) y presentarlo al Parlamento Europeo, al Consejo y a la Comisión		

2.10.4. Coordinación general

(Planificación estratégica, investigación y desarrollo, elaboración de informes de rendimiento empresarial, cooperación interagencias, asesoramiento jurídico, comunicación interna y externa, información a la Comisión, el Parlamento Europeo, el SEPD y los Estados miembros, formación dirigida a los Estados miembros, a los operadores de la red SIRENE y a los evaluadores de Schengen)

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
GC0	Desarrollar capacidades de planificación estratégica de la Agencia	<ul style="list-style-type: none"> • 0.1 Estrategia a largo plazo para la Agencia preparada y actualizada • 0.2 Hoja de ruta de la implementación de la arquitectura empresarial • 0.3 Programa de trabajo plurianual 	0.1 Estrategia para la Agencia aprobada por el Consejo de Administración 0.2 Hoja de ruta de la arquitectura empresarial implementada 0.3 Proyecto de programa de trabajo plurianual preparado
GC 1	Investigación y desarrollo 1.1. Realizar el seguimiento de las nuevas tecnologías y soluciones pertinentes para el desarrollo y la gestión operativa de los sistemas SIS II,	1.1. Informes de seguimiento periódicos en relación con las nuevas tecnologías y soluciones 1.2 Comunicación periódica al personal de la Agencia y personas interesadas	1.1 Identificación y evaluación de nuevas tecnologías/soluciones 1.2 Presentación de propuestas para tecnologías y soluciones a la gestión de la Agencia

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
		<p>VIS y EURODAC y de otros sistemas informáticos de gran magnitud.</p> <p>1.2. Informar periódicamente al Parlamento Europeo, al Consejo, a la Comisión y al Supervisor Europeo de Protección de Datos.</p>	1.3 Apoyo al proceso de toma de decisiones y planificación estratégica	
GC 2		<p>Elaboración de informes sobre el rendimiento empresarial:</p> <p>2.1 Aprobar el informe anual de actividades de la Agencia correspondiente a 2013 y presentación del mismo al Parlamento Europeo, al Consejo, a la Comisión y al Tribunal de Cuentas</p>	2.1 Proyecto de informe anual de actividades	<p>2.1. Calidad y puntualidad (15 de junio de 2014)</p> <p>2.2 Aprobación del informe por el Consejo de Administración</p>
GC3		3.1 Establecer la cooperación entre agencias	<p>3.1 Planes de acción de conformidad con los memorandos de entendimiento firmados</p> <p>3.2 Resultados obtenidos de las iniciativas conjuntas</p>	<p>3.1 Acciones de los planes realizadas según lo acordado</p> <p>3.2 Satisfacción de las partes interesadas</p>
GC4		<p>Asesoramiento jurídico:</p> <p>4.1 Mantener y desarrollar el marco para proporcionar asesoramiento jurídico en caso necesario para las</p>	<p>4.1. Asesoramiento jurídico para el proceso interno de toma de decisiones</p> <p>4.2. Asesoramiento jurídico en relación con la posición de la Agencia ante cualquier posible</p>	<p>4.1 Puntualidad y calidad del asesoramiento</p> <p>4.2 Número de decisiones internas y externas cuestionadas</p>

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
		operaciones internas de la Agencia y para defender sus posiciones de cara al exterior siempre que sea necesario	litigio	
GC5		<p>Comunicación interna:</p> <p>Promover la misión, las visiones y los valores principales de la Agencia como impulsores del desarrollo de la cultura empresarial de la Agencia</p>	<p>5.1. Creación de herramientas de colaboración y una Intranet ajustada a las necesidades del personal de la Agencia</p> <p>5.2. Actividades y eventos informales dirigidos a elevar el nivel de sensibilización</p> <p>5.3. Actividades de sensibilización sobre la prioridad de alcanzar objetivos estratégicos y objetivos operativos de la Agencia</p> <p>5.4 Plan de comunicación interna</p>	<p>5.1 Actualizaciones periódicas sobre los progresos realizados en el programa de trabajo y progreso estratégico</p> <p>5.2 Actividades de sensibilización mensuales</p> <p>5.3 Resultados positivos de las encuestas periódicas realizadas entre el personal</p> <p>5.4. Elaboración del plan de comunicación interna según lo previsto</p> <p>5.5 Nivel de satisfacción del personal de la Agencia</p>
GC6		<p>Comunicación externa:</p> <p>Promover la Agencia y los sistemas que gestiona y cumplir los requisitos relativos a la comunicación establecidos en el Reglamento de base y las bases jurídicas de los sistemas informáticos gestionados por la Agencia</p>	<p>6.1 Desarrollo y actualización del sitio web de la Agencia y mejora de su visibilidad</p> <p>6.2. Desarrollo de una red de contactos con los medios de comunicación, establecimiento de relaciones sólidas con estos contactos, suministro de información adecuada a los medios de comunicación (mensajes claros), valoración del impacto mediante el seguimiento y revisiones de la prensa y organización de formación</p>	<p>6.1 Implementación del plan de comunicación externa según lo previsto</p> <p>6.2 Incremento progresivo, a lo largo del año, del número de visitas al sitio web de la Agencia</p> <p>6.3 Satisfacción de los usuarios y partes interesadas (encuesta anual en el sitio web, encuesta posterior a cada campaña)</p> <p>6.4 Cantidad y calidad de la cobertura mediática de los principales acontecimientos</p>

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
			<p>en materia de medios de comunicación para el personal de la Agencia</p> <p>6.3 Plan de comunicación externa</p> <p>6.4 Cumplimiento de todos los requisitos de publicación establecidos en los fundamentos jurídicos, en concreto:</p> <p>6.5 Publicación del Programa de trabajo anual para 2015 y el informe anual de actividades para 2013</p> <p>6.6 Publicación anual de la lista de autoridades nacionales autorizadas para la búsqueda de los datos contenidos en los sistemas informáticos confiados a su gestión (SIS II, VIS, EURODAC), con arreglo a lo dispuesto en los correspondientes instrumentos legislativos</p>	<p>relacionados con la Agencia</p> <p>6.5 Cumplimiento puntual de los requisitos de publicación estipulados en los instrumentos legislativos (informe anual de la Agencia, listas de las autoridades nacionales, actualizaciones anuales de las mismas y otras obligaciones de información)</p>
GC7		<p>Información destinada a la Comisión, al Parlamento, al SEPD y a los Estados miembros</p> <p>7.1 Proporcionar a la Comisión la información necesaria para realizar la evaluación periódica del VIS, EURODAC y SIS II</p> <p>7.2. Informar al Parlamento Europeo y al Consejo sobre las medidas</p>	<p>7.1 Facilitar la información completa que se requiera</p>	<p>7.1 Información facilitada en los plazos acordados</p>

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
		adoptadas para garantizar la seguridad en la utilización de los datos del VIS ³³		
GC8		Ofrecer formación destinada a las autoridades nacionales sobre los sistemas informáticos gestionados por la Agencia	Como mínimo un curso sobre cada uno de los sistemas en 2014 ³⁴	Satisfacción de los alumnos (=> Como mínimo 3 en una escala de 1 a 5)
GC9		Ofrecer formación a los operadores de la red SIRENE	2 cursos en 2014	Satisfacción de los alumnos (=> Como mínimo 3 en una escala de 1 a 5)
GC10		Ofrecer formación a los miembros de los equipos y expertos principales para la evaluación Schengen	Un curso en 2014, en función de las necesidades de los expertos	Satisfacción de los alumnos (=> Como mínimo 3 en una escala de 1 a 5)

2.10.5. Recursos humanos y administración

(Recursos humanos, logística y gestión de edificios, apoyo administrativo al Consejo de Administración y a los grupos consultivos)

En mayo de 2010, la Comisión adoptó una Decisión relativa al plan de seguridad para el VIS, aplicando las disposiciones en materia de seguridad de los instrumentos legislativos básicos de este sistema. Esta Decisión entró en vigor desde la puesta en marcha del VIS y seguirá vigente hasta la fecha en que la Agencia, que aplicará sus propios planes de seguridad, asuma sus responsabilidades.

³⁴ La disponibilidad de la Agencia dependerá del estado del presupuesto para 2014 y de las prioridades en términos de necesidades internas.

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
		Recursos humanos		
AS1		Ofrecer formación general del personal de la Agencia	<p>1.1 Formación general</p> <p>1.2 Eventos y presentaciones para la creación de equipos:</p> <p>i) seminarios internos para la creación de equipos</p> <p>ii) presentaciones durante las pausas del desayuno y de la comida, con posible enlace por videoconferencia entre los emplazamientos</p> <p>iii) jornada de trabajo fuera de la oficina</p> <p>Las actividades de creación de equipos deberán ajustarse estrictamente a las limitaciones presupuestarias, dando preferencia a las soluciones internas más económicas</p>	<p>El 90 % del personal de la Agencia asiste durante el año, como mínimo, a dos eventos de creación de equipos</p> <p>El 100 % del personal de los departamentos distribuidos entre ambos emplazamientos asiste durante el año, como mínimo, a dos eventos de creación de equipos</p>
AS2		Ofrecer formación técnica al personal de la Agencia	2.1 Paquete de bienvenida TI de la Agencia: 1 curso de una semana para el personal técnico recién incorporado sobre los aspectos comunes a todos los	<p>En general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 100 % del personal ha asistido a los cursos obligatorios designados en su plan de formación - Satisfacción de los alumnos (=> Como mínimo

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
		sistemas 2.2 Curso técnico específico ³⁵ 2.3 Formación en temas administrativos y operativos: conocimientos relacionados con las funciones administrativas u operativas del sistema específico que el personal deberá manejar o gestionar ³⁶	3 en una escala de 1 a 5)
AS3	Eficiencia de la formación	3.1 Creación de planes de formación estándar para cada grupo y función 3.2 Implementación de modelos formativos innovadores, como el enfoque «formar al formador» y el de los «campeones de productos»	3.1 Número de cursos de formación a los que ha asistido cada empleado 3.2 Eficiencia del modelo de servicio
AS4	Desarrollar el marco de competencias de la Agencia:	4.1 Marco de itinerarios profesionales basado en el modelo de servicio de TI consolidado de la Agencia 4.2 Funciones profesionales estandarizadas de los	4.1 Procesos de selección, contratación y desarrollo del personal con arreglo al marco de competencias 4.2 Eficiencia del modelo de servicio de la Agencia

³⁵ Cursos que contribuyen de forma directa al desarrollo o ampliación de los conocimientos técnicos y las capacidades del personal, necesarias para que puedan desempeñar sus funciones dentro de la organización

³⁶ Por ejemplo, la tramitación de los visados, el entorno funcional de EURODAC y la resolución de las incidencias. En lo que se refiere al VIS y al SIS II, esta formación se impartirá con ayuda de la documentación facilitada por el contratista principal del desarrollo, en el contexto de los planes de transición VIS/BMS y SIS II (principalmente de los procedimientos operativos que describen los escenarios de las operaciones a gran escala o de las actividades diarias).

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
		<p>equipos, necesidades de capacidades y personal</p> <p>4.3 Desarrollo de familias profesionales para organizar al personal de servicios de TI en grupos funcionales similares</p> <p>4.4 Revisiones periódicas de las necesidades en materia de personal y formación</p>	
AS5	Contratación y retención del personal	Niveles estables de personal de los equipos de la Agencia	<p>5.1 Puestos cubiertos a las 20 semanas de la publicación</p> <p>5.2 Facturación del personal a lo largo del año</p>
AS6	<p>Logística y gestión de instalaciones</p> <p>Prestar servicios en todos los emplazamientos de la Agencia en el ámbito de la gestión de edificios, la gestión de instalaciones y la logística</p>	<p>6.1 Trabajo para la gestión de infraestructuras de la sede provisional de Tallin en marcha</p> <p>6.2 Vigilancia del cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de la nueva sede de Tallin</p> <p>6.3 Trabajo para la gestión de la infraestructura del emplazamiento de Sankt Johann im Pongau en marcha</p> <p>6.4 Funcionamiento ordinario sin interrupciones de los servicios logísticos</p>	<p>6.1 Encuesta anual. El nivel de satisfacción de los usuarios será como mínimo del 75 %</p> <p>6.2 Cantidad de trabajo para el edificio permanente de la eu-LISA previsto para 2014 completado en la fecha prevista (objetivo ≥ 80 %)</p>
AS7	Cumplir los procedimientos de contratación de contratista(s) para la	<p>Documentación sobre la contratación</p> <p>Procedimiento(s) de contratación</p>	<p>Documentación sobre la contratación entregada a su debido tiempo</p> <p>Procedimiento(s) de</p>

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
	rehabilitación del emplazamiento técnico de Estrasburgo		contratación finalizados a final del año
AS8	Prestar apoyo administrativo al Consejo de Administración	Organización de dos reuniones como mínimo (coordinación de los preparativos logísticos, de la elaboración del orden del día y de la documentación, así como de la participación del Director Ejecutivo en las reuniones)	Calidad y puntualidad de los entregables (en particular, disponibilidad de la documentación con antelación a las reuniones, de acuerdo con lo dispuesto en los procedimientos operativos)
AS9	Prestar apoyo administrativo a los grupos consultivos	La Agencia se encargará de las labores de secretaría	Calidad y puntualidad de los entregables

2.10.6. Financiación, compras y contratación

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
PC1	<p>1.1 Ulterior consolidación y refuerzo de los procedimientos financieros y de contratación, incluyendo los controles <i>ex ante</i></p> <p>1.2. Desarrollar y mantener capacidades para facilitar un asesoramiento competente sobre los procedimientos de contratación a otras unidades de la Agencia y a los posibles contratistas y</p>	<p>1.1 Procedimientos internos consolidados</p> <p>1.2 Comunicación periódica al personal</p> <p>1.3 Coordinación de todas las fases del procedimiento de contratación y formulación de observaciones sobre las posibilidades de mejora</p> <p>1.4 Prestación de asesoramiento y formación interna según sea necesario</p>	<p>1.1 Incremento del número de personal formado</p> <p>1.2 Incremento del número de procedimientos de contratación completados a su debido tiempo</p> <p>1.3 Satisfacción de los usuarios (mediante una encuesta anual, con unos resultados $\geq 75\%$)</p>

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
	proveedores		
PC2	Tramitar todas las facturas y solicitudes de reembolso en los plazos establecidos	2.1 Pagos puntuales 2.2 Análisis periódicos de los retrasos y de sus causas	2.1. Menos del 10 % de las transacciones se pagan fuera de los plazos reglamentarios 2.2 Los análisis dan como resultado objetivos de mejora concretos
PC3	Mantener y desarrollar la información financiera apropiada, ajustada a las necesidades de gestión de la Agencia	3.1. Informes mensuales sobre la ejecución presupuestaria 3.2 Resúmenes mensuales de los pagos realizados	3. Puntualidad de los informes y resúmenes mensuales y nivel de satisfacción de los usuarios (encuesta anual de satisfacción de los usuarios $\geq 75\%$)
PC4	Contribuir a desarrollar, racionalizar y aplicar las políticas y procedimientos de contratación de la Agencia, garantizando al mismo tiempo el pleno cumplimiento de la legislación y directrices de la UE	Realizar revisiones internas periódicas de los procedimientos que tengan en cuenta los comentarios de los usuarios, los controles <i>ex ante</i> y las modificaciones de los procedimientos generales (como mínimo una vez al año, con el objetivo de proponer planes de acción para la realización de mejoras)	Llevar a cabo revisiones periódicas (antes de finales de 2014) y aplicar cambios de acuerdo con el plan de acción y los plazos establecidos
PC5	Ajustar y validar el sistema contable de la Agencia, en particular de los sistemas de gestión financiera a nivel local	5.1 Diseño y validación del sistema de contabilidad de la Agencia 5.2 Los asientos y rectificaciones de la contabilidad se consultan con los ordenadores de pagos y son validados por el contable	Validación externa positiva
PC6	Llevar la contabilidad y presentar los estados	6.1. Cumplimiento de las normas contables para	6.1-2 La contabilidad cumple todos los requisitos

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
		contables de conformidad con el Título VII del Reglamento Financiero	<p>lograr que las cuentas sean exactas, completas y presenten una imagen fiel del patrimonio de la Agencia, de su situación financiera y de los resultados del ejercicio económico</p> <p>6.2. Mantener actualizados los asientos de los libros y registros contables</p> <p>6.3 Suministrar periódicamente a la Dirección de la Agencia informes sobre las transacciones realizadas y validadas en el sistema central de contabilidad (ABAC/SAP)</p> <p>6.4 La gestión de la tesorería y el registro de activos se concilian de forma periódica y, en caso de discrepancias, se informa oportunamente a las partes afectadas</p> <p>6.5. Se realizan controles periódicos de la regularización de las operaciones no presupuestadas</p> <p>6.6. Adecuada comunicación con los ordenadores de pagos sobre temas contables</p> <p>6.7. Aplicación de las normas y métodos contables y del plan de contabilidad de conformidad con las disposiciones aprobadas por el contable de la</p>	<p>del Reglamento Financiero</p> <p>6.3 Puntualidad de los informes facilitados</p> <p>6.3 y 6.6 Reuniones mensuales con los ordenadores de pagos</p> <p>6.5. Descenso en el número de discrepancias</p> <p>6.6 Reuniones mensuales con los ordenadores de pagos</p> <p>6.7 No se formulan observaciones negativas importantes</p>

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
			Comisión Europea	
PC7	Aplicar dentro de la organización todas las normas de control interno, realizar revisiones periódicas y conseguir que el personal esté informado de dichas normas y de cualquier otro procedimiento relacionado	<p>7.1 Establecer un plan de acción para la aplicación de todas las normas dentro de la Agencia</p> <p>7.2 Las normas relativas a la gestión financiera se deberían aplicar cuanto antes</p> <p>7.3 Respecto al análisis de riesgos, y debido a las características de los sistemas informáticos bajo su control, se prevé que la Agencia superará rápidamente los niveles de referencia establecidos en este ámbito</p> <p>7.4. Dos revisiones anuales</p> <p>7.5. Publicar un resumen de las normas en la Intranet y explicar las mismas en la formación preparatoria para el personal</p>	<p>7.1 Número de normas aplicadas en su totalidad. Objetivo: 100 % de cumplimiento</p> <p>7.2 En caso de que, debido a circunstancias excepcionales, un reducido número de normas no se hubieran aplicado en su totalidad, deberán elaborarse planes con acciones concretas dirigidas a una rápida corrección de la situación durante el año siguiente</p>	
PC8	Efectuar los pagos y percibir los ingresos, realizar el seguimiento de las notas de cargo, del IVA y de las órdenes de ingreso	Aplicar una política de tesorería rigurosa	Los fondos en las cuentas bancarias corresponden a las necesidades reales de la Agencia	
PC9	Preparar y aplicar un plan de contratación	<p>9.1 Plan de contratación para 2014</p> <p>9.2 Revisiones periódicas</p>	<p>9.1 Calidad y puntualidad de los procedimientos de contratación</p> <p>9.2 Plan aplicado según lo previsto</p>	

2.10.7. Seguridad y protección de datos

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
SE1	Seguridad	Adoptar las medidas adecuadas para que las oficinas de la Agencia dispongan de un entorno de seguridad adecuado, respetando el plan de seguridad de la Agencia (y el plan de recuperación en caso de catástrofe, una vez concluido). Se incluyen las medidas dirigidas a garantizar que el personal esté plenamente informado sobre las normas de seguridad básicas relativas a sus actividades, y que se notifiquen las incidencias y las irregularidades	<p>1.1 Recomendaciones y actualizaciones dirigidas a otras unidades de la Agencia sobre temas de seguridad</p> <p>1.2 Formación para el personal en los temas de seguridad</p> <p>1.3 Verificación del funcionamiento práctico de los procedimientos de seguridad</p> <p>1.4 Elaboración de planes de acción para el tratamiento de los problemas que se hubieran detectado</p> <p>1.5 Plan de continuidad de las actividades</p>	<p>1.1 Calidad y claridad de la información</p> <p>1.2 Todo el personal ha recibido formación en temas de seguridad antes de finales de 2014</p> <p>1.3 No se han detectado deficiencias graves</p> <p>1.4 Plan de continuidad de actividades implementado según lo acordado</p>
SE2	Garantizar que se cumplen los requisitos de confidencialidad y secreto profesional para el personal que trabaja con los datos de los sistemas	<p>2.1 Información y formación del personal</p> <p>2.2 Controles puntuales (como mínimo una vez al año) y puesta en práctica de planes de acción para solucionar los problemas que se hubieran detectado</p>	2.2 No se han detectado deficiencias graves	
SE3	Ensayar el plan de continuidad de las actividades y de recuperación en caso de catástrofe de la Agencia	3.1 Ensayos periódicos (cada trimestre)	3.1 Puntualidad en la aplicación	
SE4	Garantizar que todos los aspectos relativos a	4.1 Verificar que los locales cumplen las	4.1 Satisfacción de los	

I D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
		Resultado	Indicador de resultados
	la seguridad se tienen en cuenta en la planificación y rehabilitación de los locales de la Agencia	normas de seguridad Poner en práctica un plan de acción para los problemas detectados	usuarios No se formulan observaciones negativas importantes
SE5	Garantizar la aplicación completa de las medidas y planes de seguridad correspondientes al SIS II, VIS, EURODAC y las redes de comunicaciones relacionadas con estos sistemas	5.1 Información, asesoramiento y formación en materia de seguridad para todo el personal 5.2 Informes periódicos relativos al cumplimiento, con una definición detallada del nivel de servicio y de los controles anuales 5.3 Comprobación anual del plan de continuidad de las actividades y revisión del mismo en caso necesario 5.4 Gestión de las unidades de encriptado para la red TESTA-ng	5.1 Los indicadores específicos se definirán en los acuerdos de nivel de servicio desarrollados en el contexto del objetivo OPI2 antes descrito 5.2 Gestión de las unidades de encriptado en funcionamiento
SE6	Aplicar, mantener y desarrollar los procedimientos y procesos necesarios para garantizar el máximo nivel de protección en relación con las operaciones administrativas de la Agencia y con los sistemas informáticos confiados a su gestión, asegurando su plena aplicación. Garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas y reglamentos pertinentes en vigor mediante una cooperación estrecha	6.1. Procedimientos internos implementados 6.2 Revisiones internas periódicas 6.3 Plan de acción para abordar las lagunas detectadas 6.4 Preparar y presentar un informe anual al Consejo de Administración sobre la protección de datos, las incidencias y las actividades 6.5 Facilitar al personal formación obligatoria sobre los requisitos y los	6.1 Todos los procedimientos se han implementado y se supervisan 6.2 Ningún problema en relación con la protección de datos en todo el año 6.3 Plan de acción implementado 6.4 Informe anual sobre la protección de datos presentado al Consejo de Administración 6.5 Introducción de formación obligatoria para el personal sobre cuestiones relativas a la protección de datos

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
		con el SEPD	reglamentos en vigor en materia de protección de datos	

2.10.8. Auditoría interna

I	D	Objetivo	Resultados e indicadores de resultados	
			Resultado	Indicador de resultados
IA1		Revisar periódicamente el sistema de control interno establecido para evaluar su eficacia y, con carácter general, la actuación de las unidades de la Agencia en la ejecución de los proyectos, actividades y servicios de la misma, con la vista puesta en la mejora continua	1.1 Plan de auditoría anual	1.1 Las actividades previstas en el plan de auditoría se han implementado en su totalidad 1.2 Planes de acción implementados para abordar las conclusiones

2.11. Anexo A: Previsiones presupuestarias – Presupuesto para 2014

GASTOS	Proyecto de presupuesto para 2014	
	Créditos de compromiso	Créditos de pago
Título 1		
Gastos de personal	18 290 000	18 290 000
11 Salarios y prestaciones	17 372 000	17 372 000
- correspondientes al cuadro de efectivos		
- correspondientes al personal externo		
12 Gastos de reasignación y contratación	108 000	108 000
13 Gastos de misión	210 000	210 000
14 Infraestructura de carácter sociosanitario	200 000	200 000
15 Formación	400 000	400 000
Título 2		
Gastos en infraestructuras y de funcionamiento	16 850 000	16 850 000
20 Arrendamiento de inmuebles y gastos asociados	10 788 000	10 788 000
21 Tecnología de la comunicación e información corporativa	2 850 000	2 850 000
22 Bienes muebles y gastos accesorios	445 000	445 000
23 Gastos corrientes administrativos	500 000	500 000
24 Correos	30 000	30 000
25 Reunión del Consejo de Administración y otros	400 000	400 000
26 Información, publicación y multimedios	400 000	400 000
27 Servicios de apoyo administrativo externo	587 000	587 000
28 Seguridad corporativa	850 000	850 000
Título 3		
Gastos operativos	24 240 000	24 240 000

GASTOS	Proyecto de presupuesto para 2014	
	Créditos de compromiso	Créditos de pago
30 Infraestructura de sistemas compartidos	9 050 000	4 050 000
31 SISII	0	5 000 000
32 VIS/BMS	6 500 000	6 500 000
33 EURODAC	5 500 000	5 500 000
35 Servicios operativos gestionados por agentes externos	1 550 000	1 550 000
37 Reuniones y misiones directamente relacionadas con operaciones	950 000	950 000
38 Formación directamente relacionada con operaciones	690 000	690 000
39 Nuevos sistemas	0	0
GASTOS TOTALES	59 380 000	59 380 000

Observaciones:

1. La diferencia entre el total de los créditos de compromiso y los créditos de pago se debe a los créditos de compromiso operativo acumulados desde 2011, 2012 y 2013.
2. En diciembre de 2013 el Consejo de Administración aprobó el siguiente crédito global:
 - Crédito global L1: 25 000 000,00 EUR para el mantenimiento en estado de funcionamiento del SIS II; créditos individuales L2 que se firmarán durante 2014 tras la implementación de contratos específicos con el nuevo contratista.
 - Crédito global L1: 3 334 507,00 EUR para la ampliación del mantenimiento actual del SIS II adjudicada el 6 de diciembre de 2013; crédito individual L2 que se firmará en enero de 2014, una vez finalizado el período obligatorio de inactividad.
 - Crédito global L1: 2 000 000,00 EUR para el contrato específico nº 10 para el mantenimiento en estado de funcionamiento del VIS; los créditos individuales L2 se firmarán durante el primer trimestre de 2014 tras la finalización de las órdenes de trabajo.
 - Crédito global L1: 5 000 000,00 EUR para el desarrollo de BMS; el crédito individual L2 se firmará en el transcurso de 2014.

- Crédito global L1: 5 000 000,00 EUR para la refundición; el crédito individual L2 se firmará en el transcurso de 2014 tras la finalización del proceso de contratación en curso.

2.12. Anexo B: Resumen de los riesgos críticos y de las medidas de mitigación de los mismos

Uno de los elementos esenciales del marco general de gobernanza de la Agencia es el proceso de gestión de riesgos a escala corporativa que ha desarrollado para toda la institución, cuyo objetivo es detectar y evaluar los riesgos a nivel organizativo así como definir la estrategia de respuesta para cada uno. El proceso se integra en el ciclo anual de planificación y elaboración de informes, de conformidad con la norma de control interno (NCI) n° 6 de la Comisión³⁷.

El riesgo se define como un suceso o serie de sucesos inciertos que, en caso de materializarse, influirían positiva o negativamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa de trabajo anual y la consecución de las metas a medio plazo de la Agencia. En el resumen que se ofrece a continuación se muestran únicamente los riesgos críticos, al tiempo que en el plan de gestión de los riesgos específico se abordarán todos los riesgos identificados a nivel organizativo.

Un riesgo se considera crítico y se describe como tal en el programa de trabajo e informe de actividades si posee la capacidad de:

- poner en peligro la consecución de los objetivos principales o metas estratégicas;
- producir perjuicios graves a las partes interesadas o entidades asociadas a la Agencia (Comisión, Estados miembros, empresas, ciudadanos, etc.);
- provocar algún comentario de censura a nivel político (p. ej. en el Consejo o en el Parlamento) relacionado con el funcionamiento de la Agencia;
- dar lugar a una infracción de las leyes o reglamentos;
- generar pérdidas materiales y/o económicas;
- acarrear riesgos para la seguridad del personal de la Agencia; o
- perjudicar gravemente, en cualquier forma, la imagen y reputación de la Agencia.

³⁷Véase también el objetivo específico PC7 en el apartado 2.10.6.

Resumen general de los riesgos críticos que podrían afectar a la implantación del Programa de trabajo para 2014

ID	Descripción del riesgo (causa, suceso y efectos)	Objetivos afectados	Tipo de respuesta ³⁸	Acciones
R 01	Personal insuficiente debido a las nuevas tareas asignadas a la Agencia	Todos los objetivos	Mitigación	1.1 Aumento de las cualificaciones de los puestos críticos para atraer a posibles candidatos con la cualificación y las capacidades adecuadas 1.2 Conferir nuevas prioridades al trabajo 1.3 Revisar y redefinir las funciones para aprovechar mejor el personal existente 1.4 Buscar incentivos para que las personas que forman el equipo asuman más responsabilidades 1.5 Establecer un proceso de reconocimiento periódico para aquellos con mejor rendimiento y contribución
R 02	Elevada facturación del personal	Todos los objetivos	Mitigación	2.1 Buscar incentivos para que las personas que forman el equipo asuman más responsabilidades 2.2 Establecer un proceso de reconocimiento periódico para aquellos con mejor rendimiento y contribución 2.3 Implicar a miembros del equipo con diferentes tipos de trabajo, ofreciéndoles oportunidades de desarrollo profesional

³⁸ Los tipos de respuesta a los riesgos podrán ser: Mitigación (adoptar medidas para minimizar la probabilidad del impacto, manteniendo la Agencia la responsabilidad sobre el(los) efecto(s) del riesgo y la(s) medida(s) de respuesta; resolución (modificar el alcance del objetivo operativo en cuestión); transferencia (un tercero asume la responsabilidad del riesgo); aceptación (asunción consciente y deliberada del riesgo y, en particular, de su(s) posible(s) efecto(s) sobre el objetivo de la organización); reparto (las partes implicadas comparten la responsabilidad sobre el(los) efecto(s) del riesgo y la(s) medida(s) de respuesta).

ID	Descripción del riesgo (causa, suceso y efectos)	Objetivos afectados	Tipo de respuesta ³⁸	Acciones
R 03	Cambios frecuentes en las prioridades y en la demanda de servicios a lo largo del año	GOV 2, GOV 3 DEV 1-6 OPI 1-6	Mitigación	<p>3.1 Realizar revisiones periódicas de las prioridades y los progresos realizados en la implementación del programa de trabajo</p> <p>3.2 Establecer una comunicación periódica con las partes interesadas en relación con el estado de la implementación</p> <p>3.3 Comunicar de forma oportuna las valoraciones del impacto de los cambios exigidos en las prioridades y dirigir el proceso de toma de decisiones</p>
R 04	El presupuesto de 2014 se desvía considerablemente de la previsión	Todos los objetivos	Reparto	<p>4.1 Volver a establecer las prioridades de los proyectos y objetivos operativos</p> <p>4.2 Acordar con las partes interesadas las prioridades revisadas</p> <p>4.3 Trabajar en red con otras agencias para aprovechar sus experiencias y mejores prácticas</p> <p>4.4 Solicitar consejo a la Comisión en los asuntos críticos</p>

ID	Descripción del riesgo (causa, suceso y efectos)	Objetivos afectados	Tipo de respuesta ³⁸	Acciones
R 05	Retraso en la preparación y presentación de los procedimientos de contratación necesarios para la reconstrucción del emplazamiento en Estrasburgo	DEV1-6 OPI 1-6	Mitigación	<p>5.1 Finalización progresiva de los trabajos de construcción en Estrasburgo</p> <p>5.2 Sacar el máximo provecho al supervisor independiente de los trabajos de construcción</p> <p>5.3 Establecer cláusulas por defecto en el contrato de los trabajos de construcción</p> <p>5.4 Recurrir, en caso necesario, a una solución de tipo jurídico para la prórroga del acuerdo relativo a los locales provisionales</p> <p>5.5 Conclusión previa de los contratos, la Agencia tendrá que informar formalmente a la autoridad presupuestaria si el impacto en el presupuesto de la Agencia es considerable (de conformidad con el Reglamento Financiero)</p>

2.13. Anexo C: Cuadro resumen de los principales proyectos de contratación para 2014

Elemento	Descripción del proyecto	Razón de la implementación	Presupuesto reservado (EUR)	Línea presupuestaria	Presupuesto Capítulo/Línea
1	Euromodules - BATCOM2 - oficinas temporales para SXB	Espacio de oficina temporal para el personal y los contratistas durante la implementación del proyecto de renovación	1 000 000	Gasto para locales en Francia	A02-0-1-0
2	Gestión del proyecto para la renovación de locales en SXB - Fase II	Selección de contratistas subcontratados para supervisar la implementación del proyecto de renovación en SXB	1 543 000	Gasto para locales en Francia	A02-0-1-0
3	Implementación del proyecto de renovación para SXB	Selección del contratista subcontratado que implementará el proyecto de renovación en SXB - el presupuesto cubre la fase I (11 000 000 EUR necesarios para la fase 2 en 2015)	6 200 000	Gasto para locales en Francia	A02-0-1-0
4	Puestos de trabajo de usuarios finales para VIS/BMS	Una actualización y desarrollo de la infraestructura de gestión para VIS/BMS (incluido hardware, software, licencias y consultoría)	3 000 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
5	Datawarehouse	Adquisición de aplicación para dar apoyo a herramientas de información unificadas para todos los sistemas centrales	3 000 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
6	Gestor de servicios 7 (SM7) (Integración de herramientas de ticketing) - infraestructura horizontal	Integración de la supervisión de todos los sistemas en una herramienta y adaptación al modelo de servicio de la Agencia	700 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
7	Gestión de las infraestructuras del centro de datos	Centralización de la gestión de las infraestructuras del centro de datos en SXB y St Johann	700 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
8	Base de datos de impresiones dactilares artificiales	Adquisición de la base de datos de impresiones dactilares artificiales para apoyar el ensayo de biometría para todos los sistemas	500 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
9	Estudio de virtualización	Estudio de viabilidad para establecer opciones para la consolidación de la arquitectura de hardware y software y virtualización de la infraestructura del servidor	500 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
10	Evaluación externa de la seguridad (para SISII/EURODAC/VIS/BMS)	Evaluación anual de la seguridad de los sistemas	120 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
11	Infraestructura de seguridad	Construir una plataforma independiente completa donde probar herramientas y soluciones de seguridad y realizar simulaciones aisladas de cualquier red operativa	150 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
12	RFS y estudios de viabilidad en relación con un servidor AV central/servidor syslog	El objetivo es desarrollar el VIS para implementar antimalware gestionado y centralizado y el repositorio de registro de seguridad de conformidad con los requisitos de la anterior auditoría realizada por el SEPD al sistema	60 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
13	Infraestructura de sistemas centrales PKI compartida	Todos los sistemas informáticos gestionados por la Agencia hacen uso de certificados digitales para la encriptación y las firmas digitales. Se trata de un servicio multipropósito operativo y de seguridad indispensable que deberá integrarse en la infraestructura central	100 000	Gasto operativo/Compartir infraestructura de sistema (sistemas centrales)	B03-0-0-0
14	Control de flujo	Implementación de cambios en el VIS exigidos por los Estados miembros, pero no cubiertos en el mantenimiento en estado de funcionamiento	1 000 000	Gastos operativos/VIS/BMS/MWO	B03-2-0-0
15	Desarrollo de BMS	Implementación de medidas técnicas urgentes para abordar problemas de rendimiento y capacidad en BMS según lo previsto en 2013	5 000 000 (5 000 000 L1 crédito realizado en 2013)	Gastos operativos/VIS/BMS/MWO	B03-2-0-0
16	Nuevo MWO de EURODAC	La Agencia celebrará un nuevo contrato de mantenimiento en estado de funcionamiento (MWO) debido a la expiración del contrato en vigor en diciembre de 2014	5 500 000	Gastos operativos/EURODAC/MWO	B03-3-0-0
17	3 expertos externos para apoyar la contratación en el ámbito de SIS/VIS/EURODAC	Dar apoyo a la gestión de los contratos relacionados con los sistemas centrales bajo control de la Agencia	250 000	Gastos operativos/servicios de apoyo externo directamente relacionados con los sistemas centrales	B03-6-0-0
18	Asistencia externa para la implementación de TESTA NG	Adquisición de recursos humanos adicionales para dar apoyo a las necesidades operativas a corto plazo relacionadas con la migración a TESTA NG	450 000	Gastos operativos/servicios de apoyo externo directamente relacionados con los sistemas centrales	B03-6-0-0
19	Proyectos piloto, estudios e investigación relacionada con los sistemas centrales		650 000	Gastos operativos/servicios de apoyo externo directamente relacionados con los sistemas centrales	B03-6-0-0
20	Formación para Estados miembros	Formación técnica según el mandato principal de la Agencia	450 000	Gastos operativos/Formación para Estados miembros	B03-8-1-0