



2015-044

Informe anual de actividades de eu-LISA

2014

Índice

1. Introducción	3
1.1. Resumen ejecutivo.....	3
1.2. Quiénes somos y qué hacemos.....	4
1.3. Misión, visión y valores.....	5
2. Actividades de eu-LISA en 2014	7
2.1. Personal.....	7
2.2. Sistemas y redes.....	8
2.2.1. Sistema de visados VIS/ Sistema de Correspondencias Biométricas (BMS).....	9
2.2.1.1. VIS MAIL:.....	9
2.2.2. SIS II.....	9
2.2.3. Eurodac.....	10
2.2.4. Red de comunicaciones.....	10
2.2.5. Tareas adicionales.....	11
2.2.5.1. "Fronteras inteligentes":.....	11
2.3. Gobernanza.....	11
2.3.1. Consejo de Administración.....	13
2.3.2. Grupos consultivos.....	13
2.4. Presupuesto.....	14
2.5. Gestión financiera y contrataciones.....	14
2.6. Partes interesadas y asociaciones.....	15
2.7. Sedes.....	17
2.7.1. Tallin, Estonia.....	17
2.7.2. Estrasburgo, Francia.....	17
2.7.3. Sankt Johann im Pongau, Austria.....	18
Anexo A: Actividad y rendimiento en 2014.....	19
Anexo B: Ejecución de las normas de control interno en 2014.....	42
Anexo C: Gestión de riesgos en 2014.....	47
Anexo D: Informe de excepciones de 2014.....	50
Anexo E: Rendimiento financiero.....	52
Anexo F: Análisis comparativo de RRHH.....	53
Anexo II Elementos constitutivos de la garantía.....	57
Anexo H: Declaración de fiabilidad.....	60

1. Introducción

Como se esboza en el artículo 12, letra k), del reglamento por el que se establece la Agencia, el Director Ejecutivo remitirá un informe anual de actividades correspondiente al año anterior al Consejo de Administración (CA), y este órgano lo aprobará, a más tardar, el 31 de marzo de cada año. Por tanto, el presente informe anual de actividades (IAA) se ha elaborado de conformidad con el artículo 66, punto (g) del Reglamento del marco financiero de la UE y el artículo 47 del Reglamento financiero de eu-LISA, en el que se dispone que:

"El ordenador delegado rendirá cuentas ante su institución del ejercicio de sus funciones en un informe anual de actividades que contendrá información financiera y de gestión, incluidos los resultados de controles, y declarará que, con la salvedad de lo indicado en las posibles reservas formuladas sobre sectores de ingresos y gastos definidos, tiene garantía razonable de que:

- (a) la información recogida en el informe es exacta y veraz;
- (b) los recursos asignados a las actividades descritas en el informe han sido destinados a los fines previstos y han sido utilizados con arreglo al principio de buena gestión financiera;
- (c) los procedimientos de control establecidos ofrecen las garantías necesarias en lo que respecta a la legalidad y regularidad de las operaciones correspondientes.

En el informe anual de actividades consolidado se recogerán los resultados de las operaciones en relación con los objetivos fijados, los riesgos asociados a tales operaciones, la forma en que se han utilizado los recursos facilitados y la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno, incluida una evaluación de conjunto de los costes y beneficios de los controles.

A más tardar el 15 de junio de cada año, la Comisión enviará al Parlamento Europeo y al Consejo un resumen de los informes anuales de actividades del ejercicio anterior. El informe anual de actividades del ordenador delegado se hará llegar asimismo al Parlamento Europeo y al Consejo.

En este sentido, el presente IAA sirve a varios fines. Se pretende acreditar los avances logrados en la consecución de los objetivos fundamentales de la Agencia definidos en el programa de trabajo anual de 2014, teniendo en cuenta los recursos utilizados en el período considerado en el informe. También se pretende esbozar los sistemas de gestión y supervisión existentes en la Agencia, incluida la definición del progreso en la ejecución de las normas de control interno de la Comisión Europea.

Por último, en el IAA se incluye además una declaración de fiabilidad en la que el Director Ejecutivo, en el desempeño de su función de Ordenador, ofrece garantías en lo que se refiere a la imagen fiel consignada en el informe, y a la legalidad, la regularidad y la gestión financiera prudente de todas las transacciones financieras sujetas a su responsabilidad.

1.1. Resumen ejecutivo

En el presente informe figura un resumen de las actividades emprendidas por la Agencia en 2014.

En 2014 la Agencia siguió estableciéndose como una entidad operativa independiente y fiable en el ámbito de la JAI, y consolidó y desarrolló con éxito su oferta de servicios esenciales a las distintas partes interesadas, con sistemas gestionados disponibles a lo largo del período de referencia sin degradación alguna del servicio o la disponibilidad. Este logro considerable se obtuvo a pesar de un panorama de dificultada asociada al aumento de los volúmenes de trabajo en todas las áreas de actividad y a unas restricciones de los recursos significativas.

Además del desempeño de las tareas esenciales de la Agencia y los programas de mantenimiento planificado para la corrección y la evolución de todos los sistemas, eu-LISA abordó con éxito otros proyectos primordiales para su actividad, de escala y complejidad significativas, con la misma limitación de los recursos disponibles. En 2014 cabe destacar en particular la culminación de la reubicación del sistema Eurodac, el éxito en la entrega

de importantes evoluciones no planificadas para reforzar la capacidad del sistema VIS/BMS, y la preparación continua de cara a la migración de la red sTESTA a TESTA-ng, así como a los cambios de sistema como resultado de la versión refundida del Reglamento de Eurodac.

Los marcos de gobernanza y planificación estratégica fueron objeto de una notable mejora a lo largo del ejercicio. El Consejo de Administración de la Agencia adoptó la estrategia a largo plazo (2014-2020) de eu-LISA, y se elaboró un programa de trabajo plurianual (cuya aprobación está prevista para marzo de 2015). La Agencia siguió avanzado asimismo en la ejecución de sus marcos de gobernanza y control interno, mediante el desarrollo y la optimización de las estructuras y procesos pertinentes en áreas como la gobernanza empresarial, la gestión de servicios y la aplicación de las normas de control interno de la Comisión Europea.

Las cifras preliminares relativas a la ejecución del presupuesto de la Agencia en 2014 son igualmente alentadoras. Ponen de relieve una mejora significativa en los índices de utilización de los créditos de pago y de compromiso en comparación con el período de referencia anterior, lo que acredita el rápido desarrollo y la solidez de los procesos de gestión presupuestaria y financiera de la Agencia.

1.2. Quiénes somos y qué hacemos

Somos la Agencia Europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia (eu-LISA)³. Nos encargamos de la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en los ámbitos de la justicia y los asuntos de interior con arreglo al Título V del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular, del Sistema de Información de Schengen (SIS II), el Sistema de Información de Visados (VIS) y el sistema Eurodac. La sede la Agencia se encuentra en Tallin (Estonia), aunque su centro operativo se ubica en Estrasburgo (Francia). Existe además un centro de continuidad operativa de los sistemas gestionados radicado en Sankt Johann im Pongau, Austria. Al final de diciembre de 2014 la plantilla de la Agencia la componían 130 miembros.

Actualmente (enero de 2015), la Agencia tiene asignada la gestión operativa de SIS II (el mayor sistema de información para la seguridad pública y la cooperación en materia policial en Europa), VIS (un sistema que permite a los Estados miembros de Schengen intercambiar datos relativos a las solicitudes de visados de corta duración para visitar el espacio Schengen o transitar por el mismo) y Eurodac (una base de datos a gran escala de huellas dactilares, que facilita fundamentalmente las tareas de tramitación de las solicitudes de asilo). Gestiona estos sistemas en nombre de sus beneficiarios: los Estados miembros y las instituciones europeas pertinentes. Por otra parte, la Agencia es responsable de las herramientas de comunicación (la Comisión Europea se encarga de gestionar el contrato de provisión de la infraestructura de comunicación para SIS II, Eurodac y VIS (la red sTESTA, que debe migrar a una nueva red, TESTA-ng, en 2015), así como de las tareas relacionadas con la ejecución presupuestaria, las adquisiciones y renovaciones y otros asuntos contractuales) y de ciertas tareas relacionadas con la red que proporciona soporte a los sistemas anteriores (la gestión operativa de la red y la supervisión, seguridad y coordinación de las relaciones entre los Estados miembros y el proveedor).

Entre otros productos y servicios que ofrece la Agencia figuran:

- la participación activa en procesos preparatorios para el diseño, el desarrollo y la adopción de nuevos sistemas, incluida la ejecución de proyectos piloto;
- la provisión de planes personalizados de formación sobre sistemas, dirigidos a las autoridades nacionales y relativos a la utilización técnica de los sistemas informáticos gestionados por la Agencia;

³ La Agencia se constituyó en virtud del Reglamento (UE) nº 1077/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 (DO L 286, 01.11.2011, p. 1), que entró en vigor el 21 de noviembre de 2011. En el Reglamento se estableció que la Agencia asumiera sus responsabilidades básicas a partir del 1 de diciembre de 2012.

- la provisión oportuna y precisa de estadísticas e información sobre el rendimiento de los sistemas, conforme a lo previsto en los fundamentos jurídicos pertinentes, y el cumplimiento de todas las obligaciones sobre elaboración de informes dispuestas en el Reglamento de base y los fundamentos jurídicos correspondientes a los sistemas informáticos bajo gestión de la Agencia.

Con el fin de cumplir su mandato, eu-LISA debe mantener todos los sistemas informáticos bajo su responsabilidad en funcionamiento 24 horas al día y siete días a la semana, al objeto de permitir un intercambio de datos continuo e ininterrumpido entre las autoridades nacionales que los utilizan. La Agencia sigue garantizando que aplica los niveles más elevados de seguridad y protección a la información que se le confía, asegurándose de que los datos personales se tratan de manera equitativa, lícita y correcta, y plenamente conforme con la legislación y la normativa pertinentes en vigor en materia de protección de datos.

1.3. Misión, visión y valores

Con arreglo a su mandato, la misión principal de la Agencia es procurar ***de manera continua la generación de valor añadido para los Estados miembros, facilitando a través de la tecnología sus esfuerzos a favor de una Europa más segura.*** El desempeño de la misión referida permitirá a la Agencia lograr su visión global, que consiste en:

- ***proporcionar servicios y soluciones eficaces y de alta calidad;***
- ***generar confianza en todas las partes interesadas y adecuar permanentemente las capacidades de la tecnología a las necesidades cambiantes de los Estados miembros;***
- ***consolidarse como centro de excelencia.***

La Agencia se afana por contribuir al éxito de las políticas europeas en el espacio de la libertad, la seguridad y la justicia, y por facilitar dicho éxito, y fomenta de manera proactiva la cooperación y el intercambio de información eficaces entre los órganos policiales pertinentes de la UE.

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

- ***asunción de responsabilidades:*** desarrollar y aplicar marcos de gobernanza fundados, operaciones eficaces desde el punto de vista de los costes y una gestión financiera prudente;
- ***transparencia:*** procurar una comunicación regular y abierta a los principales interlocutores de la Agencia y lograr que estos entablen un diálogo continuo con el fin de revisar y hacer evolucionar 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;
- ***continuidad:*** garantizar que la Agencia aproveche al máximo los conocimientos teóricos y prácticos especializados y las inversiones realizadas por los Estados miembros, y continúe con el desarrollo de estos recursos;
- ***trabajo en equipo:*** capacitando a cada miembro de los equipos para que pueda aprovechar su conocimiento y experiencia, y contribuya así al éxito conjunto;
- ***orientación al cliente:*** garantizar que la Agencia se adapte en todo momento a las necesidades y peticiones de sus interlocutores.

Estos valores se reflejan en los Principios rectores de aplicación relativos a la labor de la Agencia, en los que se reconoce lo que sigue:

- el personal constituye el mayor activo de la Agencia, y ésta procura de manera constante atraer, conservar y desarrollar a profesionales de alta cualificación, que compartan los valores de eu-

LISA, y que se encuentren motivados y comprometidos para el logro de la misión y los objetivos de la misma;

- la Agencia basa su éxito en alianzas eficaces y abiertas con los Estados miembros y las instituciones de la UE, contribuyendo así al logro de objetivos comunes;
- la Agencia refuerza y mantiene su credibilidad con sus socios en la UE mediante el éxito y las capacidades profesionales de su equipo;
- la Agencia se afanará por promover la excelencia operativa, mediante la provisión de servicios y soluciones de alta calidad a los Estados miembros, adaptados a las necesidades y prioridades de estos. Los estándares más elevados de protección de datos y seguridad se incorporarán a todas las operaciones de la Agencia;
- la Agencia aplicará los principios de buena gobernanza y rentabilidad en el desempeño de sus actividades operativas. Asimismo, la Agencia garantizará el pleno cumplimiento de las disposiciones sobre seguridad y protección de datos aplicables a los sistemas objeto de su gestión.

2. Actividades de eu-LISA en 2014

2.1. Personal

La Agencia sigue creyendo que las personas son fundamentales para nuestro éxito y, a lo largo de 2014, hemos seguido desarrollando a nuestra plantilla con el fin de garantizar que sus miembros dispongan de las destrezas y la experiencia adecuadas para ofrecer un servicio excelente a todos nuestros interlocutores. Sobre la base de los valores, objetivos y factores impulsores del cambio de la Agencia identificados en su estrategia a largo plazo², en 2014 asistimos al empeño de eu-LISA por avanzar en la definición y la optimización de la prioridad otorgada a sus tareas de retención, desarrollo y motivación de su personal, así como en la mejora del diálogo y las relaciones entre la plantilla y la dirección.

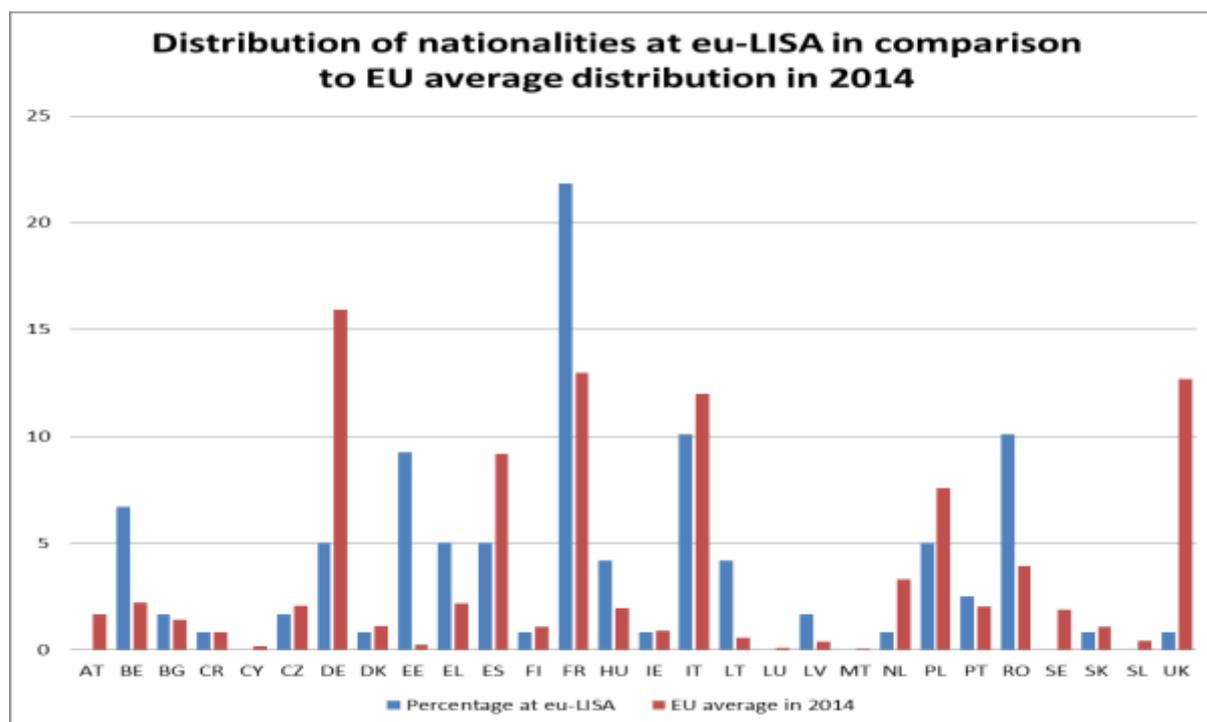
Una vez alcanzado el objetivo relativo al número de miembros del cuadro de efectivos requerido a finales de 2013, las principales iniciativas de RRHH en 2014 pasaron del área de la contratación, a centrarse en la retención y la promoción del personal. Se hizo especial hincapié en el desarrollo de los marcos apropiados de formación profesional de la plantilla, y en la ejecución plena de un sistema de evaluación del rendimiento en toda la Agencia, basado en la norma de aplicación pertinente adoptada por analogía con el modelo de la Comisión por el Consejo de Administración de eu-LISA el 15 de mayo de 2014.

En el otoño de 2014, y con el fin de dotar de mayor transparencia a la labor de la Agencia, y de ampliar el diálogo entre la dirección y los empleados, se celebraron elecciones para designar a los miembros del Comité de Personal de eu-LISA.

A finales de 2014, la Agencia contaba con 130 miembros de plantilla a tiempo completo (el personal de la Agencia se compone actualmente de 119 agentes temporales, 6 agentes contractuales, 5 expertos nacionales en comisión de servicio y 4 miembros interinos), de los que el 30 % son mujeres, y el 70 % hombres. La plantilla se compone de personal de 22 nacionalidades diferentes. 48 desarrollan su labor a tiempo completo en la sede de Tallin y 82 en la de Estrasburgo. La rotación de salida de personal se situó en torno al 5 %, ya que seis empleados a tiempo completo abandonaron la organización en 2014.

² El documento sobre la estrategia a largo plazo de la Agencia en el período de 2014 a 2020 lo aprobó el Consejo de Administración en su reunión de marzo de 2014.

Figura 1: Personal de la Agencia (por nacionalidad) en 2014:



Distribution of nationalities at eu-LISA in comparison to EU average distribution in 2014	Distribución de nacionalidades en eu-LISA en comparación con la distribución media de la UE en 2014
Percentage at eu-Lisa	Porcentaje en eu-LISA
EU average in 2014	Promedio de la UE en 2014

2.2. Sistemas y redes

En 2014 el personal de eu-LISA trabajó duramente para garantizar la estabilidad y la continuidad de las operaciones de todos los sistemas bajo su dirección. La Agencia siguió adoptando además procedimientos operativos y procesos de gestión de servicio consolidados, con el fin de procurar un seguimiento efectivo del sistema y la resolución oportuna de los incidentes. Como resultado, se mantuvo el éxito en la gestión operativa permanente de todos los sistemas a lo largo de 2014, sin que se refiriera ningún incidente significativo. Las actividades relativas a la gestión efectiva del cambio y la aplicación de las evoluciones de los sistemas aprobadas también progresaron (en 2014, eu-LISA culminó la puesta en marcha de un proceso de gestión de cambios con el establecimiento de un Consejo de Gestión de Cambios (GC): todos los sistemas efectuaron con éxito las actividades evolutivas programadas, y procesaron un número significativo de solicitudes de cambio programadas y no programadas (desde la creación del Consejo de GC, se han procesado 120 solicitudes de cambio formuladas por los Estados miembros relativas a todos los sistemas, y se han impartido 29 seminarios web (celebrados conjuntamente por la Agencia y los Estados miembros) para analizar tales cambios. Internamente se procesaron más de 600 modificaciones técnicas desde el establecimiento del proceso de GC). En 2014, con el fin de apoyar y procurar la evolución de los sistemas, se diseñó y se aprobó un proceso de gestión de proyectos a medida, basado en PRINCE2.

A lo largo del ejercicio la Agencia mantuvo su comunicación proactiva con todos los interlocutores respecto a su desempeño y sus niveles de servicio, con presentaciones trimestrales dirigidas a todos los Grupos Asesores sobre el rendimiento de sus respectivos sistemas. Los pormenores de los principales avances específicos de

cada sistema se esbozan a continuación.

2.2.1. Sistema de visados VIS/ Sistema de Correspondencias Biométricas (BMS)

A lo largo del período de referencia, la Agencia ha seguido realizando todas las tareas requeridas que hacen posible el funcionamiento del sistema VIS central con arreglo a su base jurídica.

Además de garantizar el funcionamiento ininterrumpido y exento de problemas de VIS/BMS en 2014, eu-LISA emprendió un número significativo de trabajos de mantenimiento de corrección y adaptación en dicho período. Una gran parte del programa de mantenimiento ha exigido el refuerzo de la capacidad del VIS y la realización de otras mejoras funcionales sustanciales, con el fin de hacer frente al aumento de los volúmenes de actividad como resultado del despliegue global continuo del sistema. En este sentido, la prioridad fundamental de la evolución técnica del VIS en 2014 consistió en garantizar la capacidad continua del sistema para abordar el programa de despliegue restante aprobado y el ulterior incremento en el uso. A tal efecto, la capacidad del VIS se amplió con éxito a 120.000 transacciones por hora en abril de 2014 (en 2015 está prevista una segunda mejora de la capacidad, con el objetivo de avanzar en el aumento de la capacidad del sistema hasta alcanzar las 450.000 transacciones por hora, y de atender de este modo el crecimiento de la demanda).

Al margen de las actividades evolutivas planificadas, la Agencia puso en marcha un proyecto destinado a elevar la capacidad del BMS, de conformidad con los resultados del informe del grupo de trabajo sobre las necesidades técnicas y operativas y la posible evolución de dicho sistema³. Con el fin de abordar los riesgos existentes, eu-LISA siguió colaborando estrechamente con los Estados miembros y el contratista de servicios de mantenimiento a lo largo de 2014, al objeto de establecer hipótesis viables de actualización del BMS y de determinar las consecuencias contractuales y presupuestarias de la evolución requerida⁴, procurando así las ampliaciones de capacidad requeridas sin poner en peligro el plan de despliegue restante del VIS.

2.2.1.1. VIS MAIL:

Las pruebas de integración en los Estados miembros continuaron a lo largo del período de referencia. Forman parte de un programa de trabajo en curso para preparar la sustitución de VISION por VIS Mail como única red de comunicación para el intercambio de mensajes, tras el despliegue completo del VIS en 2015. A raíz de la petición de la Presidencia y el Consejo, se elaboraron las directrices de transición de VISION a VIS Mail, como asistencia adicional dirigida a los Estados miembros para llevar a cabo este proceso de manera integrada. También se impartieron varias conferencias web para ayudar a los EM.

2.2.2. SIS II

SIS II funcionó con éxito dentro de los parámetros esbozados en su base jurídica a lo largo de 2014.

Se preparó una hoja de ruta detallada sobre la evolución del sistema (como en el caso de otros sistemas gestionados por la Agencia), y se elaboraron periódicamente informes de evolución dirigidos al Grupo Asesor del SIS II. Las prioridades evolutivas esbozadas respecto al SIS II en 2014 se centraron fundamentalmente en la mejora de su funcionalidad de realización de informes estadísticos, la integración técnica continua del Reino Unido y Europol, y el éxito en la transición al nuevo contratista de mantenimiento conforme al contrato de orden de servicio (COS).

³ A finales de 2013 se identificó el riesgo de que la capacidad del BMS pueda no bastar para sostener la actividad operativa de un sistema VIS plenamente evolucionado, y de que éste pueda repercutir negativamente en las implantaciones que restan del mismo. En marzo de 2014, se le presentó al Consejo de Administración de la Agencia un plan de acción encaminado a abordar dicho riesgo, con varias acciones de atenuación esbozadas con el fin de no poner en peligro el calendario de implantaciones del VIS que restan, además de establecer una estrategia a largo plazo respecto a la evolución del BMS.

⁴ Se estimó que el importe de este requisito de evolución adicional del BMS ascendía a 11 millones de euros. Para atender tal requisito imprevisto, se asumió un compromiso adicional de 6,76 millones de euros en diciembre de 2013 y los créditos restantes se encuentran en el presupuesto de 2014.

Esta última tarea se finalizó en el tercer trimestre de 2014: Atos asumió el contrato marco e inició la prestación plena de sus servicios el 1 de agosto, tras un período de transición de varios meses con el anterior contratista.

Europol se integró con éxito en SIS II en el tercer trimestre de 2014, y las pruebas y los preparativos técnicos del Reino Unido se completaron conforme a lo previsto en octubre de dicho año. Con arreglo a una decisión del Consejo, el Reino Unido se integrará en SIS II el 13 de abril de 2015. En 2014 eu-LISA siguió asistiendo a los Estados miembros en las campañas de pruebas requeridas para garantizar la correcta funcionalidad de extremo a extremo entre los sistemas centrales y nacionales.

También se efectuaron mejoras en los informes estadísticos de los sistemas disponibles durante el período de referencia, y los informes basados en los requisitos de los EM se comprobaron, ejecutaron y facilitaron a los interlocutores en el período considerado. Por ejemplo, como resultado de la labor del grupo de trabajo de estadística encargado de garantizar una mejor respuesta a las necesidades de los interlocutores, se entregaron a los Estados miembros varios informes optimizados sobre los datos del SIS II a partir de agosto de 2014.

A lo largo del año continuaron asimismo otras actividades de gestión del cambio relacionadas con el SIS II, así como la cooperación con los EM a través de seminarios y de conformidad con los procesos de gestión del cambio establecidos. Cabe destacar la petición urgente de modificación formulada por el Consejo de la UE y recibida el 4º trimestre de 2014, relativa a la ejecución de las medidas vinculadas al artículo 36, apartados 2 y 3, que atañen a personas y objetos, y controles discretos y específicos (combatientes extranjeros).

2.2.3. Eurodac

A lo largo de 2014, Eurodac funcionó dentro de los parámetros esbozados en su base jurídica, con una disponibilidad general del sistema en dicho año del 99,99%.

El proyecto de reubicación de la unidad central de Eurodac, iniciado en 2013, se completó el 21 de junio de 2014. Conllevó la relocalización de la infraestructura del sistema en los emplazamientos de la Agencia, con los nuevos sistemas instalados con éxito y en funcionamiento en Estrasburgo y Sankt Johann im Pongau, concluyendo así el proceso de transferencia de todos los sistemas informáticos gestionados por la eu-LISA a los centros de datos propios de la Agencia.

Continuaron las actividades de planificación encaminadas a ejecutar los cambios funcionales pertinentes tras la adopción del Reglamento de Eurodac⁵ refundido el 26 de junio de 2013 (que debe aplicarse a partir del 20 de julio de 2015). El principal cambio evolutivo derivado de la refundición (permitir controles policiales limitados de los datos poseídos) exigirá modificaciones significativas de los aspectos operativos y técnicos de la funcionalidad del sistema Eurodac. La infraestructura y los recursos requeridos para ejecutar los cambios necesarios en el plazo asignado como consecuencia del reglamento refundido comenzaron a dotarse durante el período de referencia, y los equipos de proyecto y estructuras de gobernanza pertinentes se encuentran ya disponibles y operativos. En agosto de 2014, tras varios seminarios con los EM, se adoptó una nueva versión del ICD (que refleja las funcionalidades de la versión refundida).

2.2.4. Red de comunicaciones

La provisión de redes e infraestructuras disponibles, fiables y seguras para los sistemas gestionados se procuró con éxito a lo largo del período de referencia. Las tareas de planificación y coordinación relacionadas con la migración de sTESTA a TESTA-ng continuaron, a pesar de la demora en la culminación del contrato marco correspondiente a la nueva red. También siguieron las negociaciones entre la DG de Asuntos de Interior (que continúa siendo responsable de las adquisiciones, los presupuestos, y la gestión de contratos de la infraestructura de comunicaciones de los sistemas) y el proveedor de servicios. Como resultado, se adoptaron medidas de contingencia para extender los contratos de s-TESTA más allá de septiembre de 2014, con el fin de

⁵ Reglamento (UE) nº 603/2013

garantizar la continuidad del servicio. El contrato correspondiente a la nueva red se firmará el primer trimestre de 2015.

2.2.5. Tareas adicionales

2.2.5.1. "Fronteras inteligentes":

A lo largo del período de referencia, eu-LISA siguió contribuyendo al paquete de actuaciones denominado "Fronteras inteligentes", un enfoque propuesto por la Comisión para mejorar la gestión de fronteras y la seguridad interior del Espacio Schengen mediante el establecimiento de un sistema de entradas y salidas (SES), y un programa de registro de viajeros (PRV)⁶.

En el primer trimestre de 2014, el Consejo y el Parlamento Europeo formularon varias inquietudes de índole técnica, operativa y de costes respecto al paquete "Fronteras inteligentes". Para revisar las cuestiones planteadas, la Comisión propuso la realización de un ejercicio de prueba de concepto encaminado a determinar las opciones de ejecución de "Fronteras inteligentes", y que constaba de los siguientes elementos:

- un estudio de viabilidad técnica, a cargo de la Comisión, pero con una aportación significativa de la eu-LISA y otros interlocutores pertinentes, se elaborará con el objetivo de identificar las soluciones más adecuadas para "Fronteras inteligentes". Las conclusiones de dicho estudio se comprobarán mediante un proyecto piloto que se pondrá en marcha el primer trimestre de 2015.
- Este proyecto, que ejecutará la eu-LISA, y se emprenderá conjuntamente con varios Estados miembros, pretende comprobar la viabilidad de las opciones identificadas en el estudio técnico.

La Comisión Europea delegó las tareas de ejecución presupuestaria relativas al Proyecto piloto de Fronteras inteligentes a la Agencia. En este sentido, ambas partes suscribieron un Acuerdo de delegación sobre el proyecto piloto de Fronteras inteligentes el 14 de enero de 2015. La Comisión, en estrecha colaboración con eu-LISA, ha preparado asimismo el pliego de condiciones correspondiente al proyecto piloto, en el que se esbozan el alcance del mismo, los resultados previstos y los criterios de aceptación. La Agencia llevará a cabo dicho proyecto con arreglo a los artículos 5, apartado 4 y 13, apartado 2, letra f) del Reglamento (UE) nº 515/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014, por el que se establece, como parte del Fondo de Seguridad Interior, el instrumento de apoyo financiero a las fronteras exteriores y los visados (el Reglamento sobre fronteras y el FSI). Está previsto que el proyecto piloto comience el primer trimestre de 2015. Las "Fronteras inteligentes" también constituyeron el asunto tratado en la primera conferencia internacional de la Agencia, celebrada en Tallin en octubre de 2014.

2.3. Gobernanza

A lo largo del período de referencia la Agencia procuró fortalecer tanto su gobernanza institucional como sus controles internos. Con arreglo a las buenas prácticas correspondientes, siguió consolidando la gobernanza y se sirvió del marco de control interno de la Agencia para la evaluación, la mejora y el seguimiento de las capacidades de gobernanza institucional de la eu-LISA.

La Agencia avanzó en la ejecución de las normas de control interno (NCI) pertinentes. Se trata de 16 normas NCI que establecen principios de gestión y gobernanza genéricos, así como los requisitos mínimos aplicables a las actividades de control interno en las instituciones y las agencias de la UE. Tales normas son conformes con las directrices de la Comisión y se aplican a todos los aspectos de la labor de la eu-LISA, incluido el conjunto de actividades programáticas, operativas, financieras y en materia de cumplimiento. En el curso de 2014 la eu-LISA ha seguido promoviendo el refuerzo de su sistema de NCI (para más información sobre la situación de cada NCI, véase el anexo B) y tales normas se han integrado, cuando ha resultado viable, en los

⁶ El Paquete "Fronteras inteligentes", según lo concibió la Comisión en febrero de 2013, aspira a mejorar la gestión de las fronteras exteriores de los Estados miembros de Schengen, luchar contra la inmigración irregular, y proporcionar información sobre aquéllos que rebasan la duración de estancia autorizada, así como facilitar los cruces de fronteras a viajeros frecuentes previamente examinados procedentes de terceros países.

procedimientos operativos de la Agencia, para su conversión en una parte integral de los sistemas de gobernanza y gestión del riesgo de la institución.

eu-LISA también ha avanzado en la aplicación de la hoja de ruta de la gobernanza institucional de las NCI en 2014, utilizando a tal efecto modelos como ITIL y CobiT para dotarse de una estructura de gestión sobre la que organizar las actividades informáticas operativas y reforzar capacidades. En particular, la Agencia siguió ejecutando la hoja de ruta de ITIL como norma para el despliegue del marco y el programa de ITSM (ITIL (sigla inglesa de Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información) es un conjunto de buenas prácticas y normas reconocido a escala mundial que proporciona soporte a la gestión de servicios informáticos (ITSM))⁷. A lo largo de 2014, y como parte de este proyecto, la Agencia continuó definiendo los procesos ITSM pertinentes, y adoptó las herramientas apropiadas para automatizar y optimizar los flujos de trabajo relacionados con los sistemas sujetos a su gestión.

En el contexto de su marco de gobernanza integrado, eu-LISA reconoce la importancia de los principios de gestión de los riesgos, y el valor de adoptar un enfoque proactivo y global respecto a la evaluación y el control de los mismos. En este sentido, ha adoptado un sólido marco de gestión de riesgos con el que se persigue que éstos se identifiquen y aborden debidamente (véase el anexo C).

eu-LISA ha seguido desarrollando un sistema de gestión del rendimiento (SGR) de alto nivel, y adecuando éste a la estrategia a largo plazo de la Agencia, con el fin de demostrar cómo eu-LISA logra sus objetivos estratégicos definidos y satisface las expectativas de sus interlocutores. Una vez que el Consejo de Administración adopte los indicadores de rendimiento institucional de la Agencia (lo que está programado para marzo de 2015), se pretende que los parámetros individuales identificados se utilicen para informar al Consejo del rendimiento general de la organización, y del avance alcanzado en la consecución de resultados concretos, así como para motivar a la organización en su labor de realización de su estrategia en todas las áreas de las operaciones de eu-LISA.

En el curso de 2014, la Agencia se sometió a una auditoría externa a cargo del Tribunal de Cuentas, y a una auditoría interna. De la primera se encargó el Tribunal de Cuentas Europeo y se obtuvo un dictamen positivo respecto a las cuentas de 2013 de la Agencia. La auditoría interna de la Agencia la llevó a cabo el Servicio de Auditoría Interna de la Comisión Europea y el propio Auditor Interno de eu-LISA en junio de 2014, con el objetivo de evaluar la idoneidad y la aplicación efectiva del sistema de control interno en relación con la planificación, la ejecución y los informes presupuestarios. El Auditor Interno trasladó el informe de auditoría, junto con el plan de acción convenido con la entidad auditada, al Director Ejecutivo y al Presidente del Consejo de Administración. Por otra parte, en junio y septiembre de 2014, el Servicio de Auditoría Interna de la Comisión Europea y el Auditor Interno propio de la Agencia llevaron a cabo una evaluación completa de riesgos, que dio lugar al Plan estratégico de auditoría interna de eu-LISA para 2015-2017. El Servicio de Auditoría Interna comunicó el Plan al Director Ejecutivo y al Presidente del Consejo de Administración.

De la supervisión de la estructura formal de gobernanza en la Agencia se encargan el Director Ejecutivo, el Consejo de Administración y un Grupo Consultivo para cada sistema gestionado. Con el fin de avanzar en los trabajos para el establecimiento de un modelo de gobernanza integrado, estos órganos formales reciben el apoyo de otros comités especializados de gobernanza y supervisión en áreas como las de los riesgos, la gestión del cambio, el presupuesto y la inversión. El propósito de tales subgrupos consiste en supervisar actividades en ámbitos específicos con repercusión en las operaciones de la Agencia (como los referidos anteriormente), formular las directrices pertinentes y resolver los problemas relativos a cada materia, o remitir

⁷ ITIL define las funciones asociadas a la estrategia, el diseño, la transición y el funcionamiento de los servicios, así como a la mejora continua de éstos. ITSM es una práctica basada en procesos concebida para adecuar la prestación de servicios informáticos a los requisitos organizativos, dando lugar a procesos operativos eficaces y a un recorte de gastos beneficioso.

estos a escalas superiores, cuando resulte necesario y conveniente.

También se estableció un subgrupo encargado de asuntos financieros en el seno del Consejo de Administración, con representantes de Bélgica, Alemania y la Comisión, que participan en el mismo junto al personal de la Agencia. El propósito del subgrupo es analizar los asuntos de índole financiera en la preparación de las reuniones del Consejo de Administración, con el fin de reservar el tiempo suficiente al análisis y, en su caso, proporcionar información adicional a la Agencia. El subgrupo se reunió en tres ocasiones en 2014.

En dicho ejercicio, el Consejo de Administración celebró dos reuniones (en marzo y noviembre), y cada Grupo Consultivo (Eurodac, SIS II y VIS) mantuvo cuatro reuniones específicas a lo largo del período de referencia (en febrero, mayo, agosto/septiembre y diciembre). Los datos pormenorizados de las actividades de los dos grupos en 2014 se refieren a continuación.

2.3.1. Consejo de Administración

En 2013, el Consejo de Administración (CA) siguió ocupándose de garantizar que la Agencia lleve a cabo sus tareas y obtenga los resultados pertinentes conforme a lo dispuesto en su Reglamento constitutivo y de la manera más eficaz, teniendo en cuenta las metas y los objetivos estratégicos de eu-LISA y haciendo hincapié en las siguientes tareas de alto nivel:

- establecimiento y seguimiento de la dirección estratégica para guiar y orientar las actividades de la Agencia;
- garantizar la gestión efectiva de la Agencia y sus actividades; y
- realizar un seguimiento de las actividades de la eu-LISA para garantizar que se mantienen acordes con su estrategia y su misión a largo plazo, su visión y sus valores.

Además del debate y la aprobación de un conjunto normalizado de documentos en los ciclos presupuestario y de planificación de actividades anuales, entre los asuntos específicos tratados por el Consejo de Administración de la Agencia en 2014 figuraron la adopción del pliego de condiciones para la evaluación de la Agencia en 2015, la aprobación de la estrategia a largo plazo de la eu-LISA de 2014 a 2020, la adopción del proceso de gestión del cambio de la Agencia, la adopción del Acuerdo de sede de la Agencia con Estonia, la aprobación del Acuerdo de delegación entre la eu-LISA y la Comisión Europea respecto a las "Fronteras inteligentes" y una revisión del Programa de trabajo plurianual de eu-LISA para el período de 2015 a 2020.

2.3.2. Grupos consultivos

Conforme a lo dispuesto en el artículo 19, apartado 1 del Reglamento constitutivo de la Agencia, la función de los grupos consultivos (GC) consiste en el asesoramiento técnico al Consejo de Administración relacionado con los sistemas informáticos de gran magnitud, especialmente en el contexto de la preparación del programa de trabajo anual y del informe anual de actividades. En 2014, los grupos consultivos de los tres sistemas gestionados siguieron proporcionando el apoyo y el asesoramiento técnico pertinente al Consejo de Administración y al Director Ejecutivo de la Agencia respecto a la ejecución del Programa de trabajo de 2014, así como a diversas cuestiones técnicas relacionadas con la evolución y el desarrollo ulterior de tales sistemas.

Los GC siguieron desempeñando un papel fundamental en el desarrollo y la supervisión de la ejecución de diversos procesos esenciales para la actividad de la Agencia en 2014, como:

- la consolidación de las estructuras de gobernanza de la eu-LISA, mediante la introducción y la evolución de un modelo de gestión de servicios informáticos; y
- el desarrollo de hojas de ruta y de acuerdos sobre nivel de servicio así como de diversos procesos de gestión de los cambios en los sistemas gestionados.

La Agencia mantiene su compromiso proactivo con el CA y todos los GC, prestándoles el apoyo administrativo y logístico requerido a lo largo del período de referencia, y colaborando con ellos en el tratamiento de los asuntos estratégicos operativos clave relacionados con los sistemas.

2.4. Presupuesto

La eu-LISA se financia con cargo a los fondos asignados a la misma anualmente por la autoridad presupuestaria de la Unión Europea, es decir, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea. Como parte de su marco de provisión de información anual, la Agencia publica sus índices de ejecución presupuestaria, que pueden contribuir a poner de relieve la eficiencia y la eficacia con las que la Agencia fue capaz de gestionar su gasto durante el período de referencia.

Como resultado de la consolidación de los procesos financieros, tales índices han experimentado una mejora significativa (a continuación figura un resumen del rendimiento presupuestario de la eu-LISA en 2014 en lo que atañe a créditos, compromisos y gastos en el período de referencia, y tal rendimiento se describe con mayor detalle en el anexo E). A la conclusión de 2014, el índice de utilización de compromisos presupuestarios con los créditos de la fuente de financiación C1 (presupuesto del ejercicio), incluida la prórroga automática y no automática de créditos, ascendía al 99,32%, mientras que el índice de utilización de todos los créditos de pago disponibles se situaba en el 99,14%.

El Consejo de Administración aprobó un presupuesto rectificativo en la sesión del 25 de septiembre de 2014. La modificación consistió en un aumento de unos 5,5 millones de euros en créditos de pago de la DG de Asuntos de Interior a la Agencia, con el fin de cubrir el gasto operativo de 2014 relacionado con los sistemas gestionados, y en particular, con VIS/BMS y SIS II. Tal medida es coherente con las estimaciones realizadas por la Agencia en su proyecto de presupuesto de 2014, que se redujeron más adelante durante el proceso presupuestario de la UE.

Varios créditos de compromiso de 2014 se han prorrogado automáticamente a 2015, para que los compromisos relativos a los títulos 1 (gastos de personal) y 2 (infraestructuras y otros gastos administrativos) se utilicen en su totalidad en 2015. En el cuadro que sigue se refiere el resultado provisional del presupuesto del ejercicio (fuente de financiación C1).

Figura 2: Resultado provisional correspondiente a los valores presupuestarios de 2014 en euros

	Compromisos		Pagos	
	Presupuestados	Utilizados	Presupuestados	Utilizados
Título 1 ⁸ ejecutado	12,904,809	12.758.939	12.904.809	12.444.306
Título 1 prorrogado				314,633
Título 2 ⁹ ejecutado	17,468,328	7,235,885	17,468,328	2,320,156
Título 2 prorrogado*		10,232,443		15,148,172
Título 3 ¹⁰ ejecutado	29,006,863	28,747,317	34,537,578	34,124,207
TOTAL EN EUROS	59,380,000	58,974,584	64,910,715	64,351,475
Expresado en %		99,32 %		99,14 %

*se incluyen provisionalmente las prórrogas no automáticas de créditos de compromiso y de pago para el proyecto de reconstrucción de Estrasburgo (10.232.443,46 euros).

2.5. Gestión financiera y contrataciones

En el Reglamento financiero de la Agencia se esbozan normas detalladas relativas a la ejecución de su presupuesto anual, que cubren áreas como la aprobación presupuestaria, los principios contables y los procedimientos de contratación. En 2014, con el fin de seguir cumpliendo tales normas, eu-LISA continuó con su labor de consolidación y refuerzo de sus controles y procesos financieros internos, y ha puesto en marcha herramientas eficaces para elevar la eficiencia y los niveles de ejecución presupuestaria, y llevar un

⁸ Título 1 = gasto de personal

⁹ Título 2 = Infraestructuras y gastos operativos

¹⁰ Título 3 = Gastos de funcionamiento

seguimiento del desempeño financiero de la Agencia (incluidos los informes periódicos de ejecución presupuestaria y los informes actualizados planificados sobre contrataciones, y unos sólidos procedimientos presupuestarios, financieros y de comunicación de excepciones).

En el período de referencia se estableció un procedimiento relativo a las transferencias presupuestarias, en el que se aclaran funciones, responsabilidades y flujos de trabajo. Su adopción ha consolidado adicionalmente el control interno de la ejecución presupuestaria (conforme se requiere en el artículo 30 del Reglamento financiero de la Agencia). Otros circuitos y flujos de trabajo financieros y de contratación de eu-LISA también han seguido optimizándose "de extremo a extremo", aplicando los controles apropiados para garantizar una delimitación inequívoca entre las funciones de iniciación y de verificación.

En 2014 se asistió además al desarrollo continuado de la calidad de las capacidades para la información y la elaboración de informes sobre la gestión financiera de la Agencia. Se han llevado a cabo revisiones e informes periódicos internos de la ejecución presupuestaria a lo largo del período de referencia, y actualmente se elabora de manera regular un informe mensual de gestión sobre previsión y ejecución presupuestaria. Se elabora asimismo un informe trimestral en el que se detalla la ejecución del presupuesto, para su revisión por parte del Consejo de Administración, y se ha formulado un conjunto de indicadores clave de rendimiento (ICR) financieros de alto nivel para su inclusión en el cuadro de control del rendimiento institucional de la Agencia.

Los elementos relacionados con las transacciones de la función financiera, así como el plazo de tramitación de las facturas, mejoraron de manera significativa en el período de referencia. Se introdujo un sistema de facturación electrónica ("e-invoicing"), inicialmente para las facturas recibidas en relación con el contrato marco DIGIT, y se estableció asimismo un mecanismo de revisión periódica de la utilización de compromisos y pagos, con la participación plena de los Directores de Aplicación de los sistemas gestionados.

Con el fin de mejorar la transparencia y la supervisión de los proyectos y la asignación de recursos, se adoptó un procedimiento para la revisión y la aprobación de nuevos proyectos. Diseñado para su conexión mediante interfaz con el plan de contrataciones y adquisiciones (PCA) de la Agencia, el Proceso de revisión de actividades e inversiones se puso en marcha en 2014 con el fin de garantizar que los recursos de eu-LISA se adecuaron a los resultados exigidos detallados en sus programas de trabajo anual y plurianual y se vincularan a su dotación presupuestaria. Para obtener este resultado concreto, se le ha encargado al Comité de Presupuesto e Inversión (CPI) de la Agencia la aprobación de los informes de justificación económica de significación estratégica.

También se dedicaron nuevos esfuerzos a la labor de "procedimentar" las buenas prácticas en la función de contratación, concretados en la introducción de varios PON sobre gestión de contrataciones, y la celebración de diversos seminarios sobre "lecciones aprendidas" en el ámbito de las contrataciones para facilitar estas operaciones en el futuro, haciendo especial hincapié en la experiencia adquirida en la administración de las licitaciones de contratos de orden de servicio de gran escala. Se mejoró asimismo la coordinación de actividades entre el personal operativo y el de contrataciones; en este sentido, se distribuyó una circular interna sobre buenas prácticas y se impartieron sesiones de formación al personal pertinente. Se publicó además una resolución del Director Ejecutivo (DE) que refuerza el control y la supervisión de la Agencia en la ejecución operativa de los contratos de orden de servicio.

2.6. Partes interesadas y asociaciones

En 2014, la Agencia continuó reforzando sus asociaciones operativas con otras agencias en el ámbito de la formulación de políticas de JAI, con arreglo a memorandos de entendimiento (MdE) formales en los que se esboza y formaliza la cooperación en las áreas de interés mutuo. Al procurar el intercambio de experiencias y conocimientos con socios identificados, contribuir al despliegue de sistemas y plataformas tecnológicas comunes, y prestar los servicios pertinentes (conforme a los instrumentos jurídicos correspondientes en vigor), eu-LISA y sus socios siguieron aprovechando los recursos escasos y compartiendo sus conocimientos técnicos

especializados, con el fin de generar valor y prestar mejores servicios a las partes interesadas.

Cabe destacar en especial durante el período de referencia que eu-LISA suscribió un MdE con FRONTEX, convino un plan de cooperación anual formal (el MdE se firmó el 31 de enero de 2014), y celebró un acuerdo de trabajo formal con la EASO el 4 de noviembre de 2014, estableciendo un marco más estructurado para la cooperación en áreas de interés mutuo. La Agencia también siguió consolidando otras redes formales e informales de intercambio de experiencia y conocimiento con determinados socios (en particular, Europol, CEPOL, ECHA, EASO y FRONTEX, FRA y la OAMI), con el objetivo de que tal intercambio contribuya al desarrollo y al despliegue de los sistemas y las plataformas tecnológicas comunes pertinentes (p. ej., la creación de una plataforma de formación a medida conjuntamente con la CEPOL, y los preparativos para el lanzamiento de la intranet y la extranet de la Agencia, incluido SharePoint).

El comité de dirección de eu-LISA aprobó asimismo una estrategia de gestión de interlocutores a finales de 2014 que proporcionará un medio para establecer criterios de referencia respecto a las percepciones de los principales interlocutores en cuanto al rendimiento de la Agencia, y para realizar un seguimiento de los avances en las siguientes áreas:

- reforzar los amplios procesos de gestión de interlocutores de eu-LISA y establecer un criterio de referencia respecto al que pueda examinarse el avance en la asunción de compromisos con interlocutores externos;
- determinar las necesidades futuras y las expectativas de los principales grupos de interlocutores; y
- entender qué influye en los puntos de vista de las personas respecto a la Agencia, y el modo en que ésta puede relacionarse mejor con los principales grupos de interlocutores.

En el período de referencia, la eu-LISA se postuló para asumir la Presidencia de las Agencias de Justicia y Asuntos de Interior (JAI) en 2015. Esta red, concebida para coordinar el intercambio de información entre las nueve Agencias de JAI y la Comisión Europea, procura contribuir adicionalmente a la ejecución operativa de los objetivos de la UE en los ámbitos de la migración, el asilo, la gestión de fronteras, la delincuencia grave y organizada y la cooperación judicial. Para establecer el temario de actuaciones de este grupo en 2015, eu-LISA elaboró un documento de prioridades y un plan de acción de su presidencia.

La Agencia consiguió impartir todas las actividades de formación esbozadas en su plan anual sobre esta materia para 2014, dirigidas a los operadores de SIRENE, los evaluadores de Schengen, y los usuarios de los Estados miembros de los sistemas gestionados. Al objeto de contribuir adicionalmente a la provisión efectiva y el desarrollo de programas de formación apropiados, se estableció una red formal de puntos de contacto nacionales (PCN) en el período de referencia. Esta red de PCN, diseñada para asistir a eu-LISA en el desarrollo de cursos, metodologías, materiales y herramientas docentes, mantuvo su primera reunión en Tallin en octubre de 2014.

Se llevaron a cabo otras importantes actividades con los interlocutores a lo largo del período de referencia. Cabe destacar la conferencia sobre "Fronteras inteligentes" antes mencionada, en octubre de 2014 (un foro para debatir los aspectos prácticos de la ejecución de los nuevos sistemas de "Fronteras inteligentes" propuestos a escala tanto nacional, como europea), la primera reunión de Consejeros de JAI, celebrada en Bruselas en julio (concebida como un encuentro periódico para fomentar la cooperación entre dichos Consejeros y eu-LISA), y una mesa redonda de seguimiento tecnológico en Tallin, con el propósito de colaborar con las empresas (participaron 25) en el examen de los avances en biometría y otras tecnologías afines de relevancia para el programa de "Fronteras inteligentes".

La Agencia estableció además una Red de responsables en materia de seguridad, como plataforma informal para el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los Estados miembros y eu-LISA en todos los ámbitos relacionados con la seguridad de los sistemas informáticos de gran magnitud que gestiona actualmente la Agencia.

Como elemento de apoyo y habilitación de la estrategia de colaboración y comunicaciones exteriores de la Agencia, se creó un sitio web externo¹¹. A lo largo de 2014 también se ha procedido al desarrollo de la plataforma SharePoint, que promueve la mejora de la colaboración y la elaboración de informes para interlocutores internos y externos.

Por otra parte, la Agencia cumplió plenamente sus obligaciones legales en materia de informes en 2014, al entregar y publicar en el plazo estipulado los siguientes documentos: informe anual de Eurodac 2013, estadísticas anuales del SIS, informe semestral del VIS, y lista de autoridades competentes del SIS II.

2.7. Sedes

Los lugares en los que la eu-LISA desarrolla su labor (según se esboza en el artículo 10 del Reglamento constitutivo de la Agencia) son los que siguen:

- la Agencia tiene su sede en Tallin (Estonia);
- las funciones relacionadas con el desarrollo y gestión operativa de los sistemas informáticos de gran magnitud de los que la Agencia es responsable se realizan en Estrasburgo (Francia); y
- en Sankt Johann im Pongau (Austria) se ubica un centro de apoyo para garantizar el funcionamiento de un sistema informático de gran magnitud en caso de avería del mismo.

2.7.1. Tallin, Estonia

Aunque el personal de la sede principal de la Agencia se instaló en unas oficinas temporales durante 2014, continuaron las negociaciones con el Estado estonio para la formalización de un Acuerdo relativo a la sede de la eu-LISA.

El Acuerdo en sí fue suscrito finalmente el 19 de diciembre de 2014, y ratificado por el Parlamento estonio el 18 de febrero de 2015. Compromete al Gobierno estonio a la construcción de la nueva sede principal de la Agencia en Tallin, con espacio para 100 empleados (en el presupuesto estonio de 2014-2017 se han asignado 8,4 millones de euros para este fin). El edificio se pondrá a disposición de la eu-LISA de manera gratuita, y está previsto que el traslado a las nuevas oficinas pueda producirse en diciembre de 2017 a más tardar.

A lo largo de 2014 se llevaron a cabo varias acciones preparatorias adicionales paralelamente al proceso de negociación, con el fin de definir los requisitos de eu-LISA respecto al nuevo edificio de la sede, incluida una carta oficial de puesta en marcha de las obras del edificio remitida al Ministerio del Interior estonio en junio de 2014. La Agencia esbozó además sus requisitos en cuanto a la superficie inicial de instalación en el nuevo edificio y los conceptos de seguridad física ante las autoridades estonias.

En el período de referencia también se llevó a cabo un programa de trabajo significativo para la actualización y la modificación de la superficie disponible de oficinas en Tallin.

2.7.2. Estrasburgo, Francia

El Acuerdo de sede suscrito en diciembre de 2013 por el Gobierno francés y eu-LISA se encuentra a la espera de la ratificación del Parlamento francés.

A lo largo del período de referencia, el personal de eu-LISA siguió aplicando un ambicioso programa de mantenimiento correctivo y preventivo en las instalaciones técnicas, con el fin de mejorar el espacio disponible para oficinas y sistemas. Esta labor comprendió la ejecución programada de varias actuaciones de mantenimiento preventivo especialmente complejas relativas a equipos eléctricos y de climatización "sensibles".

La Agencia también emprendió diversos procedimientos de adquisición respecto a la remodelación y la

¹¹ Desde septiembre de 2014, el sitio ha sido consultado por 12.799 visitantes diferentes.

dotación de equipamiento en varias áreas. Se completó la fase de diseño para la construcción de un edificio adicional en el emplazamiento técnico de la Agencia, de especial relevancia, lo que permitió la puesta en marcha de la licitación de las obras de construcción en el primer trimestre de 2015.

2.7.3. Sankt Johann im Pongau, Austria

A lo largo del año, la Agencia siguió garantizando la disponibilidad de su centro de apoyo, de conformidad con sus procedimientos de continuidad de las operaciones para los sistemas de gran magnitud.

Anexo A: Actividad y rendimiento en 2014

Los indicadores de rendimiento correspondientes al programa de trabajo de 2014 se esbozan a continuación. En el presente anexo figura un resumen de los avances logrados por la Agencia respecto a los objetivos específicos que se fijó en el Programa de trabajo de 2014. La evolución en el período de referencia respecto a los objetivos definidos y los resultados previstos se resumen a continuación.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n.º.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
GOV 1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de la hoja de ruta de la gobernanza institucional tal y como se definió en 2013 	<ul style="list-style-type: none"> Tareas previstas en el plan de implementación para 2014, realizadas 	1	Planes de implementación, preparados.	S	Los elementos que contribuyen a una gobernanza efectiva y adecuada para la Agencia y las herramientas para abordar el riesgo relacionado con la gobernanza, identificados y articulados.
			2	Trabajos realizados conforme a los planes.	S	Elementos clave del marco de gobernanza corporativa de la Agencia, implementados en 2014 (p. ej., marco de gestión de riesgos, normas de control interno de la Agencia y registro de cumplimiento correspondiente, aprobado por el CA, y elementos iniciales de la GC (catálogo de servicios institucionales), implementados).
			3	Informes periódicos de situación, entregados a la dirección.	S	Informes mensuales entregados al Ordenador sobre RM, y las NCI, dotadas en el curso de 2014.
GOV 2	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de ICR en materia de rendimiento institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Los ICR, definidos, convenidos e implementados. 	4	Los ICR, sujetos a un seguimiento periódico y consignado en los informes pertinentes.	En curso	La Agencia, en proceso de finalización de los indicadores conjuntamente con el CA (el proyecto de cuadro institucional de ICR, presentado para su análisis en la reunión del CA de noviembre de 2014).
			5	Análisis del rendimiento, incorporado al proceso de toma de decisiones.	N	Véase el comentario correspondiente a GOV2, indicador 4.
			6	El personal de la Agencia, informado periódicamente sobre el rendimiento de la organización, e invitado a participar a la hora de abordar oportunidades y deficiencias.	N	Véase el comentario correspondiente a GOV2, indicador 4.
GOV 3	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del modelo de servicio de conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> Tareas previstas en el plan de implementación para 2014, 	7	Resultados que deben alcanzarse conforme al plan.	S	Entre los trabajos culminados durante el ejercicio figuran: los procesos de la fase 1 de ITSM, definidos; la herramienta ITSM, personalizada y optimizada con

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
REF	con la hoja de ruta para la implementación de ITIL/ITSM.	realizadas.				arreglo al modelo de servicio revisado; implementación posterior de los procesos de gestión de incidentes, problemas y configuración basados en SM7; los procesos de la fase 1 de ITSM, culminados; y la migración de SM7 a SM9, debe haber empezado a la conclusión del cuarto trimestre de 2014.
			8	Informes periódicos de situación que deben facilitarse.	S	Actualizaciones periódicas facilitadas al Consejo de Administración (a través de informes de PT trimestrales) y a los Grupos Asesores a lo largo del período de referencia.
GOV 4	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo ulterior de las normas de control interno 	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías internas periódicas Equipo de gestión de la Agencia para garantizar el seguimiento de las recomendaciones de la auditoría. 	9	Informes de auditoría que debe revisar el equipo de dirección.	S	Los informes sobre la ejecución de las NCI, redactados y revisados por la dirección en marzo de 2014 y junio/julio de ese mismo año.
			10	Las conclusiones de los informes de auditoría deben comunicarse al personal.	S	Las conclusiones, comunicadas a la dirección.
			11	Plan de acción, preparado y ejecutado para abordar las recomendaciones de los auditores.	S	El plan de acción, preparado. Se han atendido todas las recomendaciones.
DEV1	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y evolución de los acuerdos de nivel de servicio para los sistemas gestionados por la Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisiones periódicas del servicio Informes periódicos de calidad del servicio 	12	Revisiones periódicas del servicio, realizadas, e informes de calidad del servicio periódicos, presentados.	S	Presentaciones realizadas en todas las reuniones del Grupo Consultivo de 2014 a los Estados miembros, esbozando el rendimiento operativo de los distintos sistemas.
			13	Los niveles de los indicadores de rendimiento de los servicios conforme a los ANS, alcanzados.	Parcial	ANS estándar, convenidos para todos los sistemas (Eurodac, SIS II y VIS/BMS). El ANS específico de Eurodac, convenido por el GC de Eurodac en el tercer trimestre de 2014. El desarrollo de los ANS específicos de VIS y SIS II debe culminar en 2015, tras los debates y las enmiendas propuestas de los GC en diciembre de 2014; en el 2º trimestres de ese mismo año, se presentó el informe de una encuesta de satisfacción de los usuarios a los tres Grupos Consultivos, que puso de relieve que el 80% de los usuarios se mostraban "satisfechos" o "muy satisfechos" con los niveles de

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador nº.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
						servicio actuales de eu-LISA.
			14	Oportunidades de mejora del servicio, identificadas.	S	Seminarios y sesiones de sensibilización, impartidos a lo largo de 2014; el personal de eu-LISA y los interlocutores externos pertinentes se encargan de promover el conocimiento de las necesidades operativas de los sistemas a través de actividades de sensibilización corporativas, técnicas y de diversos proyectos correspondientes a todos los sistemas gestionados.
DEV ₂	<ul style="list-style-type: none"> Gestión operativa de SIS II Evolución de SIS II 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las tareas necesarias para garantizar el funcionamiento ininterrumpido del SIS II Central, de acuerdo con lo dispuesto en el instrumento legislativo que regula este sistema. En particular, el mantenimiento y los desarrollos necesarios para el funcionamiento sin problemas del sistema y la supervisión del rendimiento técnico del mismo. Evolución del sistema planificada y realizada Trabajo de supervisión y seguimiento con arreglo al contrato de mantenimiento del SIS II. Asistencia a los Estados miembros. 	15	Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el ANS y con arreglo al DEV ₁ anterior.	S	La continuación de las operaciones diarias y de los procedimientos de gestión del cambio asociados permitieron el funcionamiento de SIS II de plena conformidad con las bases jurídicas del sistema a lo largo del período de referencia. Asistencia y apoyo a los EM, prestados respecto a servicios de comprobación o peticiones operativas. El ANS del SIS II debe completarse en 2015, tras los debates y las modificaciones propuestas del GC en diciembre de 2014. Se celebraron varios seminarios con los EM, para abordar asuntos operativos, como los relativos a: DCC, manual operativo, estadísticas e informes.
			16	Hitos acordados y resultados concretos alcanzados de conformidad con las tareas de desarrollo y actualización acordadas con los Estados miembros en el marco del contrato de mantenimiento del SIS II.	S	La transición al nuevo contratista de servicios de mantenimiento de SIS II, culminada con éxito. Todas las tareas de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo, efectuadas con arreglo a lo previsto. Las actualizaciones periódicas operativas y de proyectos, presentadas al GC del SIS II (más de 30 presentaciones realizadas en 2014). 55 cambios planteados por los Estados miembros, tramitados; 17 seminarios web, celebrados; y 215 cambios técnicos internos, procesados en 2014. Se llevaron a cabo los siguientes proyectos principales: - entrega de una hoja de ruta de evolución

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
						<p>pormenorizada;</p> <ul style="list-style-type: none"> - integración de Europol; - preparación técnica del Reino Unido para la integración; - optimización de informes y estadísticas; - transición a un nuevo contratista de servicios de mantenimiento; - solicitudes de cambio urgente formuladas por el Consejo de la UE (combatientes extranjeros).
DEV3	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión operativa del VIS • Evolución del VIS 	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las tareas necesarias para garantizar el funcionamiento ininterrumpido del VIS Central, de acuerdo con lo dispuesto en el instrumento legislativo que regula este sistema. En particular, el mantenimiento y los desarrollos necesarios para el funcionamiento sin problemas del sistema. Esto incluirá también la supervisión del funcionamiento técnico del sistema. 	17	Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el ANS y con arreglo al DEV1 anterior.	S	<p>La continuación de las operaciones diarias y de los procedimientos de gestión del cambio asociados permitieron el funcionamiento de SIS II de plena conformidad con las bases jurídicas del sistema a lo largo del período de referencia.</p> <p>El ANS del VIS debe completarse en 2015, tras los debates y las modificaciones propuestas del GC en diciembre de 2014.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y actualizar los siguientes: la base de datos de gestión de la configuración; la guía de resolución de problemas; la base de datos de conocimientos; y la relación exhaustiva de preguntas y respuestas para 	18	Hitos acordados y resultados concretos alcanzados de conformidad con las tareas de desarrollo y mantenimiento acordadas con los Estados miembros en el marco del contrato de mantenimiento del VIS.	S	<p>Todas las tareas de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo, efectuadas con arreglo a lo previsto.</p> <p>Las actualizaciones periódicas operativas y de proyectos, presentadas al GC del VIS/BMS (más de 30 temas de presentación en 2014).</p> <p>67 cambios planteados por los Estados miembros, tramitados; 9 seminarios web, celebrados; y 270 cambios técnicos internos, procesados en 2014.</p> <p>Se llevaron a cabo los siguientes proyectos principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - evolución del VIS a 120.000; - puesta en marcha del proyecto de refuerzo de capacidad del BMS; - continuación de las pruebas de integración de VIS Mail; - elaboración de las directrices de transición de

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
DEV4	<ul style="list-style-type: none"> Gestión operativa de Eurodac Evolución de Eurodac 	usuarios. <ul style="list-style-type: none"> Supervisar y controlar los trabajos de mantenimiento realizados en el marco del contrato de mantenimiento del VIS. Aplicación del calendario acordado para el despliegue del VIS. 	19	aplicación del calendario acordado para el despliegue del VIS según lo previsto.	S	VIS Mail; Despliegue del VIS implementado conforme a lo previsto y en plazo. Durante el despliegue, los Estados miembros recibieron asistencia en línea y los sistemas fueron objeto de un estrecho seguimiento.
		<ul style="list-style-type: none"> Todas las tareas necesarias para garantizar el funcionamiento ininterrumpido de Eurodac Central, de acuerdo con lo dispuesto en el instrumento legislativo que regula este sistema. En particular, el mantenimiento y los desarrollos necesarios para el funcionamiento sin problemas del sistema. Esto incluirá asimismo la supervisión del rendimiento técnico del sistema. Aplicación de los requisitos en el Reglamento de Eurodac refundido. Integración de nuevos usuarios. 	20	Niveles de servicio acordados cumplidos de conformidad con el ANS y con arreglo al DEV1 anterior.	S	La continuación de las operaciones diarias y de los procedimientos de gestión del cambio asociados permitieron el funcionamiento de SIS II de plena conformidad con el ANS adoptado y las bases jurídicas del sistema a lo largo del período de referencia. El ANS específico de Eurodac, convenido por el GC de Eurodac en el tercer trimestre de 2014.
			21	Hitos acordados y resultados concretos alcanzados de conformidad con las tareas de desarrollo y mantenimiento acordadas con los Estados miembros en el marco del contrato de mantenimiento de EURODAC	S	Todas las tareas de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo, efectuadas con arreglo a lo previsto. 11 cambios planteados por los Estados miembros, tramitados; y 27 cambios técnicos internos, procesados en 2014. En julio de 2014 se llevó a cabo el proyecto de reubicación, lo que dio lugar a la incorporación de Eurodac a los centros de datos de eu-LISA. Las actualizaciones periódicas operativas y de proyectos, presentadas al GC del Eurodac (más de 20 temas de presentación en 2014).
			22	Planificación en curso para ejecutar cambios en el sistema como resultado de los nuevos requisitos del Reglamento refundido de Eurodac.	S	El proyecto refundido progresa de acuerdo con la programación. En 2014 se puso en marcha el proyecto y se acordó la gobernanza con el GC. En agosto de 2014 se adoptó una nueva versión del ICD, que contiene los cambios exigidos en el Reglamento refundido. Cada mes tiene lugar un foro de gestión de proyectos en el que se

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
						evalúan los avances y los riesgos identificados por cada EM.
DEV5	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de estudios de viabilidad y asesoramiento a la Comisión sobre aspectos técnicos relativos a la aplicación de los sistemas de Entrada y Salida y RTP. Preparación para asumir la gestión de otros sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Estimaciones de recursos (incluidos los financieros) y plan de implementación del proyecto piloto previsto para 2015. Preparación de la documentación de la licitación requerida para el proyecto piloto. Evaluación periódica de las capacidades para asumir la responsabilidad relativa a otros sistemas. 	23	Contribución de la Agencia al estudio de viabilidad presentado según lo previsto	S	Tras la culminación de los estudios técnicos y de viabilidad de la Comisión, la fase inicial del proyecto piloto del SB se puso en marcha en septiembre de 2014. En diciembre se presentaron la lista de EM candidatos y los pasos fronterizos adecuados para el proyecto piloto, junto con una hoja de ruta de prueba fuera de línea basada en el primer borrador del pliego de condiciones.
			24	La documentación de la licitación requerida, preparada en plazo.	S	La Agencia facilitó los recursos requeridos para el estudio técnico de la Comisión, y contribuyó a la estimación de los costes de diversas opciones de ejecución.
			25	Planes de recursos adoptados para abordar la capacidad de la Agencia de asumir la responsabilidad de otros sistemas.	S	eu-LISA avanzó en el desarrollo y la formalización de su planificación en cuanto a la infraestructura, el personal y los recursos organizativos requeridos para la ejecución con éxito de otros sistemas (lo que se evidencia en el MSPP 2015 - 2017).
OPI1	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la infraestructura de los sistemas: (sistemas operativos, software de bases de datos y otros productos de tipo general, incluidas actualizaciones). 	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura de los sistemas, actualizada. Los parches y actualizaciones requeridos, aplicados. 	26	Continuación de las operaciones ordinarias y gestión de cambios asociados, incluida la gestión de las actividades afines de los contratistas.	S	La administración y el mantenimiento de la infraestructura de sistemas informáticos de la Agencia, junto con la gestión y resolución de incidentes y problemas, la gestión de cambios y la supervisión de actividades afines de los contratistas, han continuado sin grandes dificultades en 2014.
OPI2	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar la red y coordinar las relaciones entre los Estados miembros y el proveedor de red para 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la disponibilidad y el rendimiento de la red sTESTA (según se define en los siguientes indicadores de 	27	Los requisitos de rendimiento convenidos, cumplidos de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio con arreglo al DEV1 anterior.	S	El equipo encargado de las redes siguió garantizando el correcto funcionamiento de las redes operativas y de gestión, así como de la red relacionada con el tratamiento de incidentes y problemas, a lo largo del período de referencia.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
	<p>los sistemas SIS II, VIS y Eurodac, y garantizar la seguridad de la infraestructura de comunicación del VIS y Eurodac (la seguridad de la infraestructura de comunicación del SIS II sigue siendo responsabilidad de la Comisión).</p> <ul style="list-style-type: none"> Lograr que en las tareas relativas a la red encargadas a entidades externas del sector privado se respeten plenamente las medidas y salvaguardias aplicables a las mismas. Planificar y coordinar el trabajo en relación con la migración de la actual red sTESTA con arreglo al nuevo contrato para servicios WAN. Establecer el modelo de transición para el centro de operaciones de red (CON) con el fin de garantizar la parte «cerrada» de la gestión de la nueva infraestructura de comunicación. Transferir la gestión operativa de los sistemas 	<p>red para la red de SIS II, VIS y Eurodac); la disponibilidad de los centros (disponibilidad del TAP medido por el dispositivo de seguimiento del ANS, entre el TAP y un centro de referencia definido (unidad central y de reserva).</p> <ul style="list-style-type: none"> Validación de los procedimientos operativos de los contratistas externos y de su conformidad con las cláusulas correspondientes de sus contratos. Preparación y ejecución de la migración de la red de los sistemas VIS, SIS II y Eurodac en los ámbitos de competencia de la Agencia (supervisión, seguridad y gestión de las relaciones entre los Estados miembros y el nuevo proveedor de la red). 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 	28	Los proveedores de servicios de red cumplen los requisitos de seguridad.	S	El equipo encargado de las redes garantizó que los requisitos establecidos en materia de seguridad de las redes se cumplieran plenamente a lo largo del período de referencia.
			29	Plan de migración aplicado según el calendario previsto.	Parcial	A pesar de la demora en la negociación de un nuevo FWC, las actividades de planificación y coordinación respecto a la migración de la red sTESTA a TESTA-ng continuaron a lo largo de 2014. En lo que atañe a las redes VIS y SIS II, las actividades emprendidas por eu-LISA son aun fundamentalmente preparatorias. En cuanto a Eurodac, la Agencia lleva a cabo actividades encaminadas a garantizar una transición sin problemas entre las redes de dominio europeo sTESTA y TESTA-ng.
			30	Modelo de transición para el centro de operaciones de red, aplicado y operativo, y que da cobertura a las competencias de la eu-LISA en la nueva infraestructura de comunicación.	N	A la conclusión del cuarto trimestre de 2014, el establecimiento del centro de operaciones de red (COR) se mantiene en suspenso debido a la demora y el cambio en el enfoque de la ejecución general del contrato correspondiente a las redes TESTA-ng, VIS y SIS II.
			31	Transferencia de los sistemas de correo VIS, realizada de acuerdo con el calendario previsto. Gestión operativa de los sistemas de correo VIS realizada dentro del acuerdo de nivel de servicio definido.	Parcial	La Agencia trabaja en la transferencia de la gestión operativa de los sistemas de correo de VIS. En 2014, se han logrado avances, sobre todo en la implementación de la infraestructura de red dedicada para los sistemas de correo de VIS, y en la evaluación de la viabilidad del sistema de seguimiento de la evolución del VIS.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
	de correo VIS del proveedor de red sTESTA a la eu-LISA.	relaciones entre los Estados miembros y el nuevo proveedor de red). <ul style="list-style-type: none"> Sistemas de correo VIS gestionados operativamente por la eu-LISA. 				
OPI ₃	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de apoyo al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes resueltos Disponibilidad del sistema de gestión de la asistencia técnica. 	32	Los niveles de servicio acordados, cumplidos de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio con arreglo al anterior DEV1.	S	En 2014, el servicio de asistencia técnica continuó con sus actividades de manera ininterrumpida, prestando la gama completa de servicios a los Estados miembros.
			33	Evolución de la funcionalidad de la gestión del servicio de asistencia técnica de la Agencia.	S	Los operadores del servicio de asistencia ofrecieron una cobertura ininterrumpida, sirviéndose del método optimizado de planificación de turnos, y siguieron asumiendo gradualmente diversas tareas cedidas por los administradores de aplicaciones. Además, mantuvieron su participación en el proyecto de infraestructura interna y en las actividades del servicio de asistencia técnica interno. El servicio de asistencia técnica también prestó apoyo operativo a VISION y Dublinet.
OPI ₄	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y ajuste del rendimiento de sistemas para supervisar el funcionamiento técnico del SIS II, VIS y Eurodac, sujetos a su gestión, y recabar toda la información técnica necesaria para cumplir con las obligaciones de elaboración de informes, estadísticas y seguimiento. 	Estadísticas e información sobre el rendimiento de los sistemas tal y como se prevé en los fundamentos jurídicos.	34	Calidad y oportunidad de los recursos proporcionados para la elaboración de informes, dentro de los plazos estipulados.	S	Apoyo continuo a SIS II, VIS y Eurodac a lo largo de 2014. Las operaciones ordinarias, gestionadas con arreglo a las previsiones, en particular, la gestión de incidentes y problemas. Se emprendieron acciones correctivas adecuadas para mantener los niveles de servicio y rendimiento especificados.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
OPI5	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar estadísticas sobre los sistemas informáticos de conformidad con el Reglamento constitutivo y con los instrumentos legislativos que regulan los sistemas confiados a la gestión de la Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Provisión oportuna de todas las estadísticas: sobre SIS II; sobre VIS, trimestrales y anuales; compilaciones sobre la labor de la Unidad Central de Eurodac y cualesquiera otras estadísticas que se requieran en relación con Eurodac. 	35	Oportunidad de la entrega y conformidad con todas las obligaciones legales.	S	Todas las estadísticas se facilitaron de conformidad con los requisitos jurídicos pertinentes, y se encuentran disponibles en Circa BC. Varias solicitudes estadísticas ad hoc de la Comisión se atendieron con éxito a lo largo del ejercicio.
			36	Calidad y exhaustividad de los informes estadísticos.	S	Todos los informes estadísticos se elaboraron de plena conformidad con la base jurídica pertinente (en su caso) y con arreglo a las directrices de calidad aplicables.
GCO	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar capacidades de planificación estratégica de la Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia a largo plazo para la Agencia, preparada y actualizada. Hoja de ruta de la implementación de la arquitectura empresarial. Programa de trabajo plurianual. 	37	Estrategia para la Agencia aprobada por el Consejo de Administración.	S	El documento de estrategia a largo plazo de la Agencia 2014-2020, aprobado por el CA en marzo de 2014.
			38	La hoja de ruta institucional de arquitectura empresarial, implementada.	En curso	El proyecto de documento de la hoja de ruta, preparado. Tareas demoradas debido a las limitaciones de recursos y a la ejecución de otras tareas con una prioridad superior.
			39	Proyecto de programa de trabajo plurianual, preparado.	S	El programa de trabajo plurianual, redactado y revisado por los GC y el CA en su reunión de noviembre de 2014 (pendiente de aprobación en marzo de 2015).
GC1	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de las nuevas tecnologías y soluciones pertinentes para el desarrollo y la gestión operativa de los sistemas SIS II, VIS y Eurodac y de otros sistemas informáticos de gran magnitud. Informar periódicamente al Parlamento Europeo, al Consejo, a la Comisión y al Supervisor Europeo de Protección de Datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento periódicos en relación con las nuevas tecnologías y soluciones. Comunicación periódica al personal y los interlocutores de la Agencia. Apoyo al proceso de toma de decisiones y planificación estratégica. 	40	Nuevas tecnologías y soluciones identificadas y evaluadas mediante la elaboración de informes periódicos.	S	Elaboración de una hoja de ruta y un plan de I+D; establecimiento de un comité de investigación interno; documentos de estrategia en materia de I+D presentados al CA y los GC; demoras en la aprobación por el CA de la estrategia de I+D y publicación del informe semestral (biometría y tecnologías de control de fronteras). Aprobación de la estrategia definitiva prevista a principios de 2015.
			41	Presentación de propuestas de tecnologías y soluciones a la dirección de la Agencia.	Parcial	Expansión continua de herramientas en línea para la supervisión tecnológica mediante la investigación documental; creación de una biblioteca (libros y publicaciones periódicas), con inclusión de materiales centrados en asuntos de I+D prioritarios; organización de una mesa redonda sectorial y una conferencia sobre "Fronteras inteligentes".

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
GC2	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de informe anual de actividades 	42	Calidad y puntualidad (15 de junio de 2014)	S	El informe anual de actividades de 2013 aprobado, se envió a la Comisión, el Parlamento y el Consejo el 15 de junio de 2014 a más tardar.
			43	Aprobación del informe por el Consejo de Administración.	S	El informe anual de actividades de 2013, aprobado por el CA en marzo de 2014.
GC3	<ul style="list-style-type: none"> Cooperación entre agencias 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de acción ejecutados con arreglo a los Mde suscritos. Resultados obtenidos de las iniciativas conjuntas. 	44	Las acciones esbozadas en los planes de cooperación, llevadas a cabo con arreglo a lo convenido.	S	Un plan de cooperación suscrito hasta la fecha (con FRONTEX). Continuidad de la cooperación en áreas de interés común entre eu-LISA y Europol, CEPOL, EASO, ECHA, FRA y la OAMI. La Agencia también siguió participando en las reuniones e iniciativas del Grupo de Contacto de las Agencias de JAI a lo largo del año.
			45	Satisfacción de las partes interesadas	S	La estrategia de gestión de interlocutores, aprobada por el Comité de Dirección de eu-LISA. Las encuestas de interlocutores internos y externos relativas a 2013, culminadas en 2014.
GC4	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y desarrollar el marco para proporcionar asesoramiento jurídico en caso necesario para las operaciones internas de la Agencia y para defender sus posiciones de cara al exterior siempre que sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento jurídico para el proceso interno de toma de decisiones. Asesoramiento jurídico en relación con la posición de la Agencia ante cualquier posible litigio. 	46	Oportunidad y calidad del asesoramiento proporcionado.	S	Asesoramiento prestado dentro de los plazos fijados. La calidad de los servicios ha sido calificada como "buena" por varios interlocutores durante el período de notificación.
			47	Número de decisiones internas y externas cuestionadas.	S	No se puso en cuestión ninguna decisión en el curso del período de referencia.
GC5	<ul style="list-style-type: none"> Promover la misión, las visiones y los valores principales de la Agencia como impulsores del desarrollo de la cultura empresarial de eu-LISA. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de herramientas de colaboración y una Intranet ajustada a las necesidades del personal de la Agencia. Actividades y eventos informales internos dirigidos 	48	Actualizaciones periódicas sobre los avances en la ejecución del programa de trabajo y progreso estratégico.	S	Informes trimestrales de ejecución relativos al programa de trabajo 2014 de la Agencia, preparados y enviados al CA para su revisión dentro de plazo.
			49	Realización cada mes de actividades internas de sensibilización dirigidas al personal y relativas a las actuaciones de la	S	Se celebraron varias sesiones en el curso de 2014 para fomentar la sensibilización del personal no operativo de la Agencia respecto a las necesidades operativas de los

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n.º.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
		<ul style="list-style-type: none"> a elevar el nivel de sensibilización. Actividades de sensibilización respecto a la prioridad de alcanzar metas estratégicas y objetivos operativos de la Agencia. Plan de comunicación interna 		Agencia.		sistemas.
			50	Resultados positivos de las encuestas periódicas realizadas entre el personal.	En curso	Los resultados de la encuesta sobre satisfacción del personal de la Agencia en 2014 se publicarán en el primer trimestre de 2015.
			51	Elaboración del plan de comunicación interna según lo previsto.	Parcial	Se llevó a cabo un plan de comunicación interna, pero, debido a la dimisión del responsable de CI en el segundo trimestre, el puesto se reubicó para atender una deficiencia de recursos en otra área de actividad.
			52	Nivel de satisfacción del personal de la Agencia.	En curso	Los resultados de la encuesta sobre satisfacción del personal de la Agencia en 2014 se publicarán en el primer trimestre de 2015.
GC6	<ul style="list-style-type: none"> Promover la Agencia y los sistemas que gestiona, y cumplir los requisitos en materia de comunicación establecidos en el Reglamento constitutivo y en los instrumentos legislativos de los sistemas informáticos confiados a eu-LISA. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizaciones periódicas del sitio web de la Agencia, y optimización de su visibilidad. Desarrollo de una red de contactos con los medios de comunicación, estrechamiento de las relaciones con estos contactos, elaboración de información apropiada para los medios, evaluación del impacto mediante el seguimiento y la revisión de la prensa, y organización de formación relativa a los medios para el personal de la Agencia. Plan de comunicación externa Cumplimiento de todos los requisitos en materia de información estipulados en los instrumentos legislativos, 	53	Implementación del plan de comunicación externa según lo previsto,	S	El plan de actividades de comunicación externa de 2014 se completó, y todos los resultados concretos contenidos en el mismo se alcanzaron en plazo.
			54	Incremento progresivo, a lo largo del año, del número de visitas al sitio web de la Agencia.	S	El sitio web externo de la Agencia se puso en marcha a principios de julio de 2014. Desde su lanzamiento, ha experimentado un incremento medio intermensual del 12% en la cifra de visitantes, y registra un promedio de 1.566 visitantes únicos por mes.
			55	Satisfacción de los usuarios y partes interesadas (encuesta anual en el sitio web, encuesta posterior a cada campaña).	En curso	Encuestas en el sitio web sobre la experiencia de los usuarios respecto a 2014, no iniciadas aún.
			56	Evaluación de medios de comunicación: calidad y cantidad de la cobertura mediática de los principales acontecimientos relacionados con la Agencia	S	Seguimiento sistemático de los medios de comunicación y análisis de la cobertura en prensa de la eu-LISA, emprendidos en 2014.
			57	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).	S	Todos los informes exigidos por la legislación y otras obligaciones externas en materia de elaboración informes se llevaron a cabo dentro de plazo.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
		<p>en particular los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación del programa de trabajo anual de 2015 y del informe anual de actividades correspondiente a 2013. • Publicación anual de las listas de autoridades nacionales facultadas para la utilización o la búsqueda de los datos contenidos en los sistemas confiados a su gestión (SIS II, VIS, Eurodac), con arreglo a lo dispuesto en los correspondientes instrumentos legislativos para tales sistemas. 				
GC7	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar a la Comisión la información necesaria para realizar la evaluación periódica del VIS, Eurodac y SIS II. • Informar al Parlamento Europeo y al Consejo sobre las medidas adoptadas para garantizar la seguridad en la utilización de los datos del VIS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la información exhaustiva que se requiera. 	58	Información facilitada en los plazos acordados.	S	Información facilitada conforme a lo exigido y con arreglo a los requisitos legales. Publicación del informe anual de Eurodac 2013; estadísticas anuales de SIS II; informe semestral de VIS y lista de autoridades competentes en lo que atañe a SIS II en 2014.
GC8	<ul style="list-style-type: none"> • Formación destinada a las autoridades nacionales sobre los sistemas informáticos gestionados por la Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Como mínimo un curso sobre cada uno de los sistemas en 2014. 	59	Satisfacción de los alumnos (al menos 3 en una escala de 1 a 5).	S	Cuatro cursos sobre SIS II (1 formación inicial para el Reino Unido, 2 cursos sobre control de conformidad de los datos, y 1 curso presencial sobre la utilización técnica del SIS II); un curso sobre Eurodac; y un curso sobre el VIS impartido en 2014 por la Agencia. La calificación media de la satisfacción de los participantes se situó entre el 4,4 y el 5,0 (la calificación

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n.º.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
						más baja recibida fue de 4,0, y la más alta, de 4,75).
GC9	<ul style="list-style-type: none"> Formación de los operadores de la red SIRENE. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2014 se impartirán dos cursos. 	60	Satisfacción de los alumnos (al menos 3 en una escala de 1 a 5).	no procede	Dos cursos impartidos en 2014 (febrero y septiembre). Cursos gestionados y evaluados por la CEPOL (eu-LISA participó como formador).
GC10	<ul style="list-style-type: none"> Formación de los miembros y expertos de los equipos de evaluación de Schengen 	<ul style="list-style-type: none"> Un curso en 2014, en función de las necesidades de los expertos. 	61	Satisfacción de los alumnos (al menos 3 en una escala de 1 a 5).	no procede	Tres cursos impartidos en 2014 (dos de ellos fueron seminarios web). Evaluación de los cursos organizados por la CEPOL.
AS1	<ul style="list-style-type: none"> Formación general del personal de la Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> Formación general Eventos y presentaciones para la creación de equipos: i) seminarios internos sobre creación de equipos; presentaciones en almuerzos/desayunos con posible vinculación de VC entre sitios; iii) jornada externa (en las actividades de creación de equipos se tendrán muy en cuenta las restricciones presupuestarias, haciendo hincapié en las soluciones internas de bajo presupuesto). 	62	<i>El 100 % del personal asistió a los cursos obligatorios designados en su plan de formación.</i>	Parcial	No todos los miembros del personal pudieron asistir a la sesión de sensibilización en materia de seguridad (en torno al 75%); actividades sobre ética y prevención del acoso. Medidas adoptadas para proporcionar un acceso más fácil a la formación, como el módulo de aprendizaje electrónico para las sesiones informativas sobre seguridad y las clases de conocimiento de una tercera lengua europea a nivel B2 (uno de los tres criterios de admisibilidad para el ascenso). Para el comienzo de 2015 se han programado nuevos cursos sobre ética y prevención del acoso.
			63	El 90% del personal de la Agencia asiste durante el año, como mínimo, a dos eventos de creación de equipos.	Parcial	En torno al 60% del personal asistió a los eventos sobre creación de equipos celebrados en Tallin y Estrasburgo. Otras actividades de creación de equipos organizadas a escala de las distintas unidades individuales en Tallin contaron con una asistencia aproximada del 95%.
			64	El 100% del personal de los departamentos distribuidos entre ambos emplazamientos asiste durante el año, como mínimo, a dos eventos de creación de equipos.	Parcial	Véase el comentario correspondiente a AS1, indicador 63.
AS2	<ul style="list-style-type: none"> Formación técnica del personal de la Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> Paquete de bienvenida de formación sobre TI de la Agencia: curso de una semana para el personal técnico recién incorporado 	65	El 100% del personal asistió a los cursos obligatorios consignados en su respectivo plan de formación; y satisfacción de los alumnos (al menos un 3 en una escala de 1 a 5).	Parcial	En 2014 no se llevaron a cabo planes de formación individual para miembros de la plantilla. El grado de satisfacción general con la totalidad de los cursos impartidos en 2014 se sitúa en torno al 90% (lo que indica una escala de 4 y 5).

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n.º.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
		<p>sobre los aspectos comunes a todos los sistemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso técnico específico • Formación administrativa y operativa: formación relativa a las funciones administrativas u operativas del sistema específico que el personal deberá manejar o gestionar. 				
AS3	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de la formación 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de formación estándar para cada grupo y función. • Implementación de modelos formativos innovadores, como el enfoque «formar al formador» y el de los «campeones de productos». 	66	Número de actividades de formación a las que ha asistido cada empleado.	S	En torno a 6 días de formación por miembro del personal en 2014.
			67	Eficiencia del modelo de servicio	S	Implementación de modelos de formación innovadores, como seminarios web y sesiones de aprendizaje informal. Asimismo, se adoptó y se llevó a cabo un análisis de necesidades de formación, incluidas las necesidades de aprendizaje individual.
AS4	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo ulterior del marco de competencias de la Agencia: 	<ul style="list-style-type: none"> • Marco de itinerarios profesionales basado en el modelo de servicio de TI consolidado de la Agencia. • Funciones profesionales estandarizadas de los equipos; necesidades en cuanto a capacidades y dotación de personal. • Desarrollo de familias profesionales para organizar al personal de servicios de TI en grupos funcionales similares. • Revisiones periódicas de las necesidades en materia de 	68	Selección, contratación y desarrollo del personal con arreglo al marco de competencias.	Parcial	El modelo de competencias de eu-LIS se ha elaborado, pero no se ha desplegado aún en el conjunto de la Agencia. Por tanto, en 2014, la contratación se basó fundamentalmente en las necesidades operativas y corporativas de la Agencia.
			69	Eficiencia del modelo de servicio de la Agencia	S	Revisiones periódicas de los análisis de necesidades de dotación de personal y de formación, llevadas a cabo por primera vez en 2014. Análisis de necesidades de formación respecto a 2015 iniciado y enriquecido por los datos transpuestos del primer ejercicio de valoración de la Agencia y la información clasificada por perfiles de las necesidades de formación a escala de cada unidad organizativa por personal directivo de eu-LISA. Las normas de aplicación sobre evaluación y reclasificación de personal aprobadas por el Consejo de Administración el 15.05.2014 proporcionaron una sólida base jurídica

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
		personal y formación.				para la determinación de vínculos adicionales entre el rendimiento y la evaluación, así como los vínculos consiguientes con los ascensos.
AS5	<ul style="list-style-type: none"> Contratación y retención del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Niveles estables de personal de los equipos de la Agencia. 	70	Puestos cubiertos a las 20 semanas de la publicación.	Parcial	El plazo medio para la ocupación de puestos mediante convocatorias libres en 2014 ascendió a 26 semanas.
			71	Baja rotación de personal a lo largo del año.	S	La rotación anual de personal de la Agencia en 2014 no superó el 5%.
AS6	<ul style="list-style-type: none"> Prestar servicios en todos los emplazamientos de la Agencia en el ámbito de la gestión de edificios, la gestión de instalaciones y la logística. 	<ul style="list-style-type: none"> Tareas en curso relacionadas con la gestión de infraestructuras de la sede provisional de Tallin. Procurar que se cumplan los plazos establecidos para la entrega de la nueva sede de Tallin. Trabajos en curso para la gestión de la infraestructura del emplazamiento de Sankt Johann im Pongau. Funcionamiento ordinario sin interrupciones de los servicios logísticos. 	72	Encuesta FM anual: un nivel mínimo de satisfacción de los usuarios del 75 %.	S	Un 100% de los consultados en la encuesta FM anual refirieron un grado de satisfacción "alto" o "muy alto".
			73	El volumen de trabajos para el edificio permanente de la eu-LISA previsto para 2014, completado en plazo (objetivo >= 80 %)	S	En 2014, las tareas de provisión de un edificio permanente para la Agencia en Tallin se mantuvieron plenamente con arreglo a lo previsto. En julio, se envió una carta oficial para la puesta en marcha del proyecto al Ministerio del Interior estonio; se facilitó un plano inicial de distribución de las salas a las autoridades estonias; y se les comunicó el concepto de seguridad física del nuevo edificio sede.
AS7	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir los procedimientos de contratación de contratista(s) para la rehabilitación del emplazamiento técnico de Estrasburgo 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación y de procedimientos contratación. 	74	La documentación de la contratación se entregó en plazo, y los procedimientos de contratación se habían culminado a la conclusión del ejercicio.	Parcial	Debido a la complejidad inherente del proyecto, y considerando que la documentación técnica se recibió del contratista externo (Deloitte) únicamente el 7/8/14, el procedimiento no se completó en 2014. No obstante, alcanzó un nivel de madurez muy elevado (80% de la evaluación técnica finalizado). Concluirá a finales de febrero de 2015 (los recursos financieros asignados al proyecto se transfieren a 2015, lo que permitirá disponer del plazo suficiente para su compromiso).

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador nº.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
AS8	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo administrativo al Consejo de Administración. 	<ul style="list-style-type: none"> 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). 	75	Calidad y puntualidad de los resultados concretos (en particular, disponibilidad de la documentación con antelación a las reuniones, de acuerdo con lo dispuesto en los procedimientos operativos).	S	Se celebraron dos reuniones del Consejo de Administración en Tallin en 2014 (11 y 12 de marzo, y 18 y 19 de noviembre). Todos los órdenes del día y la documentación de apoyo se facilitaron a los miembros del CA previamente a las dos reuniones, y de conformidad con los plazos máximos al respecto esbozados en los procedimientos operativos existentes.
AS9	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo administrativo a los grupos consultivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Organización de tres 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). 	76	Calidad y oportunidad de los resultados específicos, con arreglo al resultado previsto del Programa de trabajo de 2014.	S	En 2014 tuvieron lugar cuatro reuniones de Grupos consultivos por cada uno de los sistemas gestionados (febrero, mayo, agosto/septiembre y diciembre). Todos los órdenes del día y la documentación de apoyo se facilitaron a los miembros de los GC previamente a las dos reuniones, y de conformidad con los plazos máximos al respecto esbozados en los procedimientos operativos existentes.
PC1	<ul style="list-style-type: none"> Ulterior consolidación y refuerzo de los procedimientos financieros y de contratación, incluyendo los controles ex ante. 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 proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos consolidados Comunicación periódica al personal Coordinación de todas las fases del procedimiento de contratación y formulación de observaciones sobre las posibilidades de mejora. Prestación de asesoramiento y formación interna según sea necesario. 	77	Aumento del número de miembros de la plantilla que han recibido formación.	S	Los miembros del personal en Tallin recibieron formación reglada sobre contrataciones en el primer trimestre de 2014, como complemento del seminario impartido en el cuarto trimestre de 2013 a beneficio de los componentes de la plantilla en Estrasburgo.
			78	Mayor número de procedimientos de contratación culminados en plazo.	S	La consolidación del equipo de contrataciones (que consta de tres miembros de la plantilla y uno interino contratado el 01/09/2014) propició la mejora de los resultados y la efectividad general de la función de contrataciones de la Agencia. (Véase el comentario correspondiente a PC9, indicador 97.)
			79	Satisfacción de los usuarios (mediante una encuesta anual, con unos resultados $\geq 75\%$).	N	No se realizó ninguna encuesta en 2014.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
PC2	<ul style="list-style-type: none"> Tramitar todas las facturas y solicitudes de reembolso en los plazos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad de los pagos; análisis periódicos de los retrasos y de sus causas. 	80	Menos del 10 % de las transacciones se pagan fuera de los plazos reglamentarios.	S	Resultado concreto obtenido (los datos contables indican que el 9% de las solicitudes de pago no se abonaron en plazo en 2014).
			81	Los análisis dan como resultado objetivos de mejora concretos.	S	Revisión trimestral con los iniciadores financieros efectuada en 2014.
PC3	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y desarrollar la información financiera apropiada, ajustada a las necesidades de gestión de la Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes mensuales sobre ejecución presupuestaria. Resúmenes mensuales de los pagos realizados. 	82	Puntualidad de los informes y resúmenes mensuales y nivel de satisfacción de los usuarios (mediante una encuesta anual, con unos resultados $\geq 75\%$).	Parcial	La elaboración de un conjunto específico de informes se demoró al cuarto trimestre y está previsto que se complete en el primer trimestre de 2015.
PC4	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisiones internas periódicas de los procedimientos que tengan en cuenta los comentarios de los usuarios, los controles previos 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. 	83	Llevar a cabo revisiones periódicas (antes de finales de 2014) y aplicar cambios de acuerdo con el plan de acción y los plazos establecidos	S	Tras los dos primeros seminarios sobre contratos de servicios de mantenimiento (impartidos en el primer trimestre), se optimizaron varios aspectos esenciales relativos a los contratos marco para el mantenimiento de los sistemas informáticos de gran magnitud (así, se adoptó un nuevo procedimiento mediante la decisión n° 28 del DE de 07/05/14 respecto al control ex ante del denominado "tercer nivel" - RFS expedido conforme a los compromisos L2 previamente establecidos.
PC5	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste fino y validación del sistema contable de la Agencia, en particular de los sistemas de gestión financiera a escala local. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y validación del sistema de contabilidad de la Agencia. En su caso, los asientos y rectificaciones de la contabilidad se consultan con los ordenadores de pagos y son validados por el Contable. 	84	Validación interna positiva.	S	Validación positiva del sistema contable de la Agencia realizada por el Contable de eu-LISA.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
PC6	<ul style="list-style-type: none"> Llevar la contabilidad y presentar los estados contables [2013] de conformidad con el Título VII del Reglamento Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las normas contables para lograr que las cuentas sean exactas, completas y presenten una imagen fiel del patrimonio de la Agencia, de su situación financiera y los de resultados del ejercicio económico. Mantener actualizados los asientos de los libros y registros contables. Suministrar periódicamente a la Dirección de la Agencia informes sobre las transacciones realizadas y validadas en el sistema central de contabilidad (ABAC/SAP). 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. Se realizan controles periódicos de la regularización de las operaciones no presupuestadas. Comunicación con los ordenadores de pagos sobre temas contables. Aplicación de las normas y métodos contables y del plan 	85	La contabilidad de 2013 cumple todos los requisitos del Reglamento Financiero.	S	La contabilidad de 2013 se preparó de plena conformidad con las disposiciones pertinentes del Reglamento financiero de la Agencia.
			86	La contabilidad de 2013 se publicó dentro de los plazos estipulados.	S	Todos los plazos legales se cumplieron en lo que atañe a la presentación de las cuentas de la Agencia correspondientes al ejercicio de 2013.
			87	Reunión mensual que debe celebrarse con el ordenador de pagos.	S	Todos los asuntos contables se examinan con el ordenador de pagos en las reuniones periódicos del equipo de dirección a lo largo del período de referencia.
			88	No se formularon observaciones negativas significativas respecto a la contabilidad de 2013 de la Agencia.	S	El TCE no registró ninguna observación negativa respecto a la contabilidad de 2013 de la Agencia.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n.º.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
		de contabilidad de conformidad con las disposiciones aprobadas por el Contable de la Comisión Europea.				
PC7	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un plan de acción para la aplicación de todas las normas dentro de la Agencia. En particular, las normas relativas a la gestión financiera se deberían aplicar cuanto antes. 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. 	89	Número de normas aplicadas en su totalidad. Objetivo: 100 % de cumplimiento.	Parcial	Todos los requisitos básicos de las NCI, aplicados. La Agencia dedicó un esfuerzo significativo al desarrollo ulterior de las NCI, estableciendo revisiones anuales, optimizando la asunción de responsabilidades respecto a las acciones individuales asociadas a cada NCI, y esbozando una hoja de ruta respecto a un eventual sistema de GC en eu-LISA (véase el anexo B). La Agencia estableció además la elaboración de unos informes de cumplimiento internos periódicos, y comenzó a documentar sus procesos internos. Cabe destacar asimismo que el mantenimiento y la evolución futura de las NCI constituyen un proceso plurianual, y su ejecución trasciende al final del ejercicio.
		<ul style="list-style-type: none"> Dos revisiones anuales. Publicar un resumen de las normas en la Intranet y explicar las mismas en la formación preparatoria para el personal. 	90	En caso de que, debido a circunstancias excepcionales, un reducido número de normas no se hubieran aplicado en su totalidad, se deberán elaborar planes con acciones concretas dirigidas a una rápida corrección de la situación durante el año siguiente.	S	En 2014, la Agencia hizo hincapié en la adopción y el refuerzo de controles en áreas clave, y, en ciertos casos, se integraron determinadas normas en procedimientos operativos con el fin de contribuir a la efectividad y la eficacia de las actividades de eu-LISA. Respecto a todas las normas no implementadas plenamente en 2014, existe un plan de acción difundido con claridad y encaminado a lograr el cumplimiento íntegro en 2015 (véase el anexo B).
PC8	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar los pagos y percibir los ingresos, realizar el seguimiento de las notas de cargo, del IVA y de las órdenes de ingreso. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de una política de tesorería rigurosa. 	91	Los fondos en las cuentas bancarias corresponden a las necesidades reales de la Agencia a lo largo del período de referencia.	S	Objetivo alcanzado. Política de tesorería aplicada (los fondos en cuentas corrientes correspondieron a los requisitos de liquidez de la Agencia).

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n.º.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
PC9	<ul style="list-style-type: none"> Preparar y aplicar un plan de contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de contratación en curso para 2014. Revisiones periódicas. 	92	Calidad y puntualidad de los procedimientos de contratación.	S	Ni reclamaciones formales, ni actuaciones judiciales, ni observaciones significativas de los auditores externos. Únicamente dos procedimientos principales (contrato marco para la dotación de expertos externos y un proyecto de reconstrucción de Estrasburgo) no se habían completado a finales del cuarto trimestre de 2014. No obstante, además de que estas situaciones no ejercieron un efecto directo en la ejecución presupuestaria, la demora no fue atribuible al desempeño de la función de contratación (se debió, en realidad, a la complejidad inherente de los proyectos).
			93	Plan aplicado según lo previsto.	S	Ejecución plena del PAP de 2014, modificado de manera dinámica durante el ejercicio. Como indicador alternativo del rendimiento, véase el índice de ejecución presupuestaria de los créditos de compromiso (cercano al 100%).
SE1	<ul style="list-style-type: none"> 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 todo el personal esté plenamente informado sobre las normas y los procedimientos de seguridad básicos relativos a sus actividades, y que se 	<ul style="list-style-type: none"> Recomendaciones y actualizaciones dirigidas a otras unidades de la Agencia sobre temas de seguridad. Formación al personal en los temas de seguridad. Verificación del funcionamiento de los procedimientos de seguridad. Planes de acción para el tratamiento de los problemas que se hubieran detectado. Plan de continuidad de actividades. 	94	Alta calidad y claridad de la información publicada sobre asuntos de seguridad.	S	Responsables locales de seguridad asignados a cada sistema de gran magnitud, con el fin de proporcionar un único e inequívoco punto de contacto respecto a las cuestiones de seguridad del sistema. Se asigna a los responsables de seguridad a los grandes proyectos, con el fin de ofrecer servicios de orientación en materia de seguridad. Alertas, actualizaciones y directrices de seguridad facilitadas periódicamente.
			95	Todo el personal ha recibido formación en temas de seguridad antes de finales de 2014.	S	Sesiones de sensibilización en materia de seguridad organizadas en Tallin y Estrasburgo. Las sesiones sobre autorizaciones en el ámbito de la seguridad se organizan con periodicidad trimestral.
			96	Ninguna conclusión negativa grave respecto a las revisiones de los procedimientos de seguridad existentes.	S	Ni en las evaluaciones de riesgos mediante auditoría externa a cargo del IAS y el TCE, ni en las revisiones de autoevaluación internas se han identificado deficiencias graves.
			97	Plan de continuidad de las actividades	S	Aplicación de la estrategia de la Agencia respecto al

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
	notifiquen los incidentes y las irregularidades.			(PCA), preparado y ejecutado		PCA. Se han adoptado los PCA de los sistemas de gran magnitud.
SE2	<ul style="list-style-type: none"> Respeto de las reglas de confidencialidad y de secreto profesional por parte del personal que trabaja con los datos de los sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Información y formación del personal. Controles ocasionales (al menos una vez al año) y puesta en práctica de planes de acción para solucionar los problemas que se hubieran detectado. 	98	No se obtuvieron resultados negativos significativos tras los controles de PD ad hoc aplicados a los procedimientos de la Agencia.	S	Sesiones de sensibilización en materia de seguridad organizadas en Tallin y Estrasburgo. Las sesiones sobre autorizaciones en el ámbito de la seguridad se organizan con periodicidad trimestral. Ni en las evaluaciones de riesgos mediante auditoría externa a cargo del IAS y el TCE, ni en las revisiones de autoevaluación internas se han identificado deficiencias graves.
SE3	<ul style="list-style-type: none"> Ensayar el plan de continuidad de las actividades y de recuperación en caso de catástrofe de la Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de ensayos periódicos (cada trimestre). 	99	Puntualidad de la ejecución de los ensayos de los PCA planificados.	S	Los procedimientos de continuidad de las actividades correspondientes a los sistemas de gran magnitud se llevan a cabo periódicamente (cambios y conmutaciones por error).
SE4	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que todos los aspectos relativos a la seguridad se tienen en cuenta en la planificación y rehabilitación de los locales de la Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobar que los locales cumplen las normas de seguridad, y emprender un plan de acción respecto a las dificultades identificadas. 	100	No se obtuvieron conclusiones negativas significativas, y el nivel de satisfacción de los usuarios fue elevado.	S	Ni en las evaluaciones de riesgos mediante auditoría externa a cargo del IAS y el TCE, ni en las revisiones de autoevaluación internas se han identificado deficiencias graves.
SE5	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación completa de las medidas y planes de seguridad correspondientes al SIS II, VIS, EURODAC y las redes de comunicaciones relacionadas con estos sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Información, asesoramiento y formación en materia de seguridad para todo el personal. Informes periódicos relativos al cumplimiento, con una definición detallada del nivel de servicio y de los controles anuales. Comprobación anual del plan de continuidad de las 	101	Los indicadores específicos se definirán en los acuerdos de nivel de servicio desarrollados en el contexto del objetivo OPI2 antes descrito.	S	Ni en las evaluaciones de riesgos mediante auditoría externa a cargo del IAS y el TCE, ni en las revisiones de autoevaluación internas se han identificado deficiencias graves. Los sistemas de gran magnitud se someten a un programa periódico de pruebas y evaluaciones en materia de seguridad. La Agencia ha establecido una plataforma interna de pruebas de seguridad, y el equipo de seguridad se ha sometido a un proceso de formación y certificación en pruebas y auditorías de seguridad; se han organizado evaluaciones de seguridad externas y pruebas de penetración de determinados sistemas de gran magnitud para 2015; los responsables locales de

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
		actividades y revisión del mismo en caso necesario. <ul style="list-style-type: none"> Gestión de las unidades de encriptado para la red TESTA-ng. 				seguridad asignados a cada sistema de gran magnitud deben constituir un punto de contacto único e inequívoco para los asuntos de seguridad relacionados con los sistemas. A estos responsables se les asigna a grandes proyectos para ofrecer asesoramiento en materia de seguridad; los planes y políticas de seguridad, y los PCA para los sistemas de gran magnitud, se someten actualmente a revisión, y está previsto que se actualicen en el primer trimestre de 2015.
			102	Gestión de las unidades de encriptado en funcionamiento	Parcial	La gestión de las unidades de encriptado de la Red de Comunicación sigue siendo responsabilidad del contratista actual (sin perjuicio del contrato de s-TESTA en vigor). La Agencia ejerce la gestión plena de las claves de la segunda capa de encriptado de SIS II, y de otras aplicaciones que requieren encriptado para la protección de la confidencialidad de la información que no se ha implementado (ya que no se ha suscrito el contrato con el proveedor de red). La Agencia ha contratado un nuevo responsable de seguridad de la comunicación, que ejercerá como depositario de las claves, que implementará y gestionará el proceso de gestión de dichas claves para TESTA-ng una vez culminada ésta.
SE6	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos implementados. Revisiones internas periódicas. Plan de acción para abordar las deficiencias detectadas. Preparar y presentar un informe anual al Consejo de Administración sobre la protección de datos, las 	103	Todos los procedimientos de PD se han ejecutado y se cumplen.	S	Las normas de aplicación sobre protección de datos, adoptadas; desarrollo en curso de las directrices y normas de protección para el manejo de información y el desarrollo y la gestión de sistemas de información. El procedimiento relativo a la violación de datos se ha iniciado, pero no ha culminado aún.
			104	Los incidentes relacionados con la protección de datos se identificaron y abordaron con arreglo a la Resolución 93/2013 del Consejo de Administración.	S	El responsable de protección de datos (RPD) entregó tres informes al Director Ejecutivo, en los que figuran los problemas identificados y las recomendaciones que deben considerarse.

REF	Programa de Trabajo 2014 – Objetivo	Resultado previsto del Programa de Trabajo de 2014	Indicador n°.	Programa de Trabajo 2014 – Indicador	Objetivo alcanzado (S/N)	Breve resumen para acreditar la consecución o atenuar la no consecución:
	gestión, asegurando su plena aplicación. Garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas y reglamentos pertinentes en vigor mediante una cooperación estrecha con el SEPD.	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes y las actividades. Impartir al personal la formación obligatoria sobre los requisitos y los reglamentos en vigor en materia de protección de datos. 	105	Plan de acción ejecutado.	S	El plan de acción sobre PD se presentó al DE en julio de 2014.
			106	Informe sobre la protección de datos que debe presentarse al CA cada año.	S	Informe anual de 2014 que deberá remitirse al CA de la Agencia para su revisión en marzo de 2015.
			107	Introducción de formación obligatoria para el personal sobre cuestiones relativas a la protección de datos.	S	Se celebraron sesiones de sensibilización sobre PD a lo largo del período de referencia para el personal de eu-LISA, en las que se trataron los derechos del personal y asuntos relacionados con las TI, y una sesión específica dirigida a la Unidad de Recursos Humanos y Formación.
IA1	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditoría anual 	108	Las actividades previstas en el plan de auditoría se han implementado en su totalidad.	S	El Plan de auditoría interna de 2014 se implementó. Documentos de entrega: <ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría sobre procesos relacionados con el presupuesto, a cargo del Auditor Interno de eu-LISA; Plan estratégico de auditoría interna 2015-2017, a cargo del Servicio de Auditoría Interna de la Comisión Europea; Informe sobre las cuentas anuales de eu-LISA para el ejercicio financiero de 2013, a cargo del Tribunal de Cuentas Europeo; Proyecto de estrategia de lucha contra el fraude de la eu-LISA, a cargo del Auditor Interno de la Agencia. Además, a petición ad hoc del Director Ejecutivo, el Auditor Interno presidió la Comisión Electoral para la elección del primer Comité de Personal en eu-LISA.
			109	Adopción de plan(es) de acción para abordar las conclusiones obtenidas.	S	Se han adoptado acciones correctivas respecto a la totalidad de las recomendaciones de auditoría.

Anexo B: Ejecución de las normas de control interno en 2014

Las normas de control interno (NCI) de la Agencia (esbozadas en los artículos 30; 44, apartado 2; y 47, apartado 1, letra b) del Reglamento financiero de eu-LISA) las aprobó el Consejo de Administración mediante procedimiento escrito en junio de 2014. Las 16 NCI se estructuran en torno a seis áreas principales: i) misión y valores; ii) recursos humanos; iii) planificación y proceso de gestión de riesgos; iv) operaciones y actividades de control; v) información e informes financieros; y vi) evaluación y auditoría. El Director Ejecutivo designó formalmente un Coordinador de Control Interno. Los requisitos básicos de todas las normas se adoptaron en 2013, y la Agencia procuró su desarrollo ulterior y evolución a lo largo de 2014.

El sistema de control interno de eu-LISA integra las 16 NCI adoptadas por la Agencia, lo que constituye el entorno global de control interno y garantiza a la dirección que los objetivos se logran con los controles y equilibrios financieros y operativos sólidos implantados. Este marco se somete a un seguimiento periódico con el fin de garantizar que los controles adoptados funcionan eficazmente. En 2014, la Agencia hizo hincapié en la adopción y el refuerzo de controles en áreas clave, y, en ciertos casos, se integraron determinadas normas en procedimientos operativos con el fin de contribuir a la efectividad y la eficacia de las actividades de eu-LISA. Al final del período de referencia, la Agencia ha implementado plenamente cinco NCI. Respecto a las normas no implementadas plenamente en 2014, existe un plan de acción difundido con claridad y encaminado a lograr el cumplimiento íntegro en 2015.

A continuación se resumen los resultados de la ejecución de las normas priorizadas durante el período de referencia. Cabe señalar que el estado de ejecución "en curso" alude a que la Agencia sigue desarrollando las normas más allá de la prescripción básica exigida:

Categoría de la NCI	Nombre de la NCI	Justificación	Resumen de las acciones emprendidas hacia el cumplimiento en 2014	Estado de ejecución al final del ejercicio (plena/en curso)	Resumen de las acciones trasladadas a 2015
1. Misión y valores	Misión	El propósito de eu-LISA se define y articula claramente en mandatos actualizados y concisos formulados desde la perspectiva de sus interlocutores.	Ejercicio anual emprendido para revisar el mandato de eu-LISA, así como los mandatos de sus distintos departamentos y unidades.	En curso	Documento de mandato de eu-LISA aprobado y pendiente de comunicación en el primer trimestre de 2015.
2. Misión y valores	Valores éticos y organizativos	La dirección y el personal encarnan y comparten unos valores éticos y organizativos apropiados, que inspiran su comportamiento y las decisiones adoptadas.	Código Ético aprobado.	En curso	Una estrategia sobre conflictos de intereses, denuncia de irregularidades y lucha contra el fraude, pendiente de establecimiento. Deberá impartirse formación para la sensibilización del

Categoría de la NCI	Nombre de la NCI	Justificación	Resumen de las acciones emprendidas hacia el cumplimiento en 2014	Estado de ejecución al final del ejercicio (plena/en curso)	Resumen de las acciones trasladadas a 2015
					personal respecto a estas cuestiones.
3. Recursos Humanos	Asignación y movilidad del personal	La distribución y contratación de personal se guían por los objetivos y prioridades de eu-LISA. La dirección fomentará y planificará la movilidad del personal con vistas a obtener un perfecto equilibrio entre continuidad y renovación.	Las contribuciones de los gestores, pendientes de revisión y aprobación. Un Plan plurianual de política de personal para comprometer a la plantilla en la consecución de los objetivos y las prioridades de la Agencia.	En curso	Deberá desarrollarse un enfoque de movilidad interna para garantizar las oportunidades en este terreno en la Agencia, como el sistema de vacantes internas.
4. Recursos Humanos	Evaluación y desarrollo del personal	El rendimiento del personal se evalúa anualmente. Se adoptan las medidas apropiadas para fomentar las aptitudes necesarias que permitan alcanzar los objetivos fijados.	Finalizó el ejercicio anual de evaluación de 2014 (incluido el registro de las necesidades de formación del personal).	Completa	El ejercicio anual de evaluación de 2015, pendiente de realizar.
5. Planificación y procesos de gestión de riesgos	Objetivos e indicadores de rendimiento	Los objetivos de eu-LISA se definen claramente, se actualizan cuando resulta necesario, y se formulan de un modo que hace posible el seguimiento de su consecución. Deben establecerse indicadores clave con objeto de facilitar a la dirección la evaluación e información sobre el progreso alcanzado en relación con los objetivos que han fijado.	Formulación y desarrollo a escala interna de 32 indicadores. El proyecto inicial del cuadro de indicadores, revisado tras la aportación de los órganos de gestión y gobernanza (CA y GC). El proyecto de cuadro de ICR y las definiciones correspondientes deberán ser revisados adicionalmente por la alta dirección.	En curso	El proyecto de cuadro institucional y las definiciones de los ICR correspondientes deberán finalizarse en el primer o el segundo trimestres de 2015.
6. Planificación y procesos de gestión de riesgos	Proceso de gestión de riesgos	En la planificación anual de actividades se integra un proceso de gestión de riesgos, ajustado a las disposiciones y directrices	El marco institucional de gestión de riesgos, aplicado, y el ejercicio de gestión de riesgos de 2014,	Completa	Debe llevarse a cabo el ejercicio institucional de gestión de riesgos de 2015.

Categoría de la NCI	Nombre de la NCI	Justificación	Resumen de las acciones emprendidas hacia el cumplimiento en 2014	Estado de ejecución al final del ejercicio (plena/en curso)	Resumen de las acciones trasladadas a 2015
		aplicables.	concluido.		
7. Operaciones y actividades de control	Estructura operativa	La estructura operativa de eu-LISA facilita la toma de decisiones mediante una adecuada delegación de poderes. Los riesgos asociados a las funciones sensibles de eu-LISA se gestionan mediante controles atenuantes y, en última instancia, la movilidad del personal. Se han implantado estructuras de gobernanza de las TI.	Culminada la decisión del DE sobre la delegación de autoridad; se constituye un comité de proyectos de TI, con reuniones periódicas.	En curso	Se actualiza anualmente una lista de puestos sensibles, y se dispone de aplicaciones informáticas de apoyo para la realización de esta tarea. Deberá establecerse un comité del programa. La gobernanza, la política y la estrategia institucionales normalizadas en materia de TI deben formularse y aplicarse con arreglo a un plan de desarrollo anual.
8. Operaciones y actividades de control	Procesos y procedimientos	Los procesos y procedimientos empleados por eu-LISA para poner en práctica y controlar sus actividades son eficaces y eficientes, están debidamente documentados y respetan las disposiciones aplicables. Incluyen mecanismos para garantizar la separación de funciones y para realizar un seguimiento y dar la aprobación previa, a fin de controlar las omisiones o desviaciones.	El Catálogo de servicios informáticos se encuentra en proceso de elaboración, mientras que el Catálogo de servicios institucionales ya se ha finalizado.	En curso	El Catálogo de servicios informáticos se encuentra pendiente de finalización; al igual que el ejercicio de documentación y ordenación de los procesos operativos institucionales. Se crea un Registro de excepciones y desviaciones plenamente consolidado, con un procedimiento desarrollado y un proceso de sensibilización en curso.
9. Operaciones y actividades de control	Supervisión de la dirección	La dirección ejerce una labor de supervisión para asegurar que las actividades se realizan de manera eficiente y eficaz de conformidad con las disposiciones en vigor.	Las unidades y departamentos aplican el programa de trabajo anual (PTA) de un modo estructurado.	En curso	Deben crearse planes de ejecución del PTA actualizados (tras la aprobación del PTA de 2015); se establecen registros de riesgos de departamentos tras los ejercicios de gestión del riesgo.
10. Operaciones y actividades de control	Continuidad de las actividades	Se han establecido medidas adecuadas para garantizar la continuidad del servicio en caso	Se aprueba la estrategia de continuidad de las operaciones.	En curso	Con arreglo a la estrategia correspondiente, debe establecerse un

Categoría de la NCI	Nombre de la NCI	Justificación	Resumen de las acciones emprendidas hacia el cumplimiento en 2014	Estado de ejecución al final del ejercicio (plena/en curso)	Resumen de las acciones trasladadas a 2015
		de interrupción de las actividades cotidianas. Existen planes de continuidad de las operaciones que garantizan que la Agencia puede continuar con sus actividades, sea cual sea la naturaleza de la perturbación.	Existen y se comunican los expedientes de transferencia y los acuerdos de delegación correspondientes a las funciones relacionadas con los flujos de trabajo financiero. Revisión semestral en marzo y septiembre de cada ejercicio presupuestario.		plan de continuidad de las operaciones, con los ejercicios asociados pendientes de concluir. Deben culminarse los expedientes de transferencia y los acuerdos de delegación correspondientes a las áreas operativas y de seguridad.
11. Operaciones y actividades de control	Gestión de documentos	Existen procesos y procedimientos apropiados que garantizan que la gestión documental de eu-LISA es segura y eficiente (en particular por lo que se refiere a la recuperación de la información adecuada) y se ajusta a la legislación en vigor.	Las instrucciones y la formación sobre gestión de documentos se imparten al personal trimestralmente, y se han adoptado un plan de clasificación y una política de archivo.	En curso	Pendiente de ejecución un sistema de gestión de documentos electrónico.
12. Información e información financiera	Información y comunicación	La comunicación interna permite que la dirección y la plantilla atiendan sus responsabilidades de manera efectiva y eficaz, con la inclusión de controles internos. La Agencia cuenta asimismo con una estrategia de comunicación externa para garantizar que ésta sea efectiva, coherente y acorde con los mensajes esenciales de la Comisión. Los sistemas de TI empleados y/o gestionados por eu-LISA (cuando la Agencia sea la propietaria del sistema) están debidamente protegidos contra amenazas a su confidencialidad e integridad.	Existe comunicación interna con los miembros de la plantilla. Se ha formulado una estrategia de comunicación externa, seguida por la Agencia. Las disposiciones sobre derechos de autor se respetan en todas las tareas de comunicación externa, y se encuentran suficientemente documentadas.	En curso	La estrategia de comunicación interna se desarrolla, aplica y mantiene con arreglo a las normas requeridas. La documentación obligatoria de los sistemas debe establecerse garantizando la protección contra las amenazas a la confidencialidad y la integridad.

Categoría de la NCI	Nombre de la NCI	Justificación	Resumen de las acciones emprendidas hacia el cumplimiento en 2014	Estado de ejecución al final del ejercicio (plena/en curso)	Resumen de las acciones trasladadas a 2015
13. Información e información financiera	Contabilidad y elaboración de informes financieros	Se han implantado procedimientos y controles adecuados para garantizar que los datos contables y la información conexas empleada para preparar las cuentas anuales e informes financieros de la organización son exactos, completos y están disponibles en el momento oportuno.	Publicación del borrador del Manual de NCI para el control de datos contables.	En curso	El Manual de NCI para el control de los datos contables, pendiente de finalización.
14. Evaluación y auditoría	Evaluación de las actividades	Los programas de gastos y otras actividades que no entrañan gastos se evalúan para apreciar los resultados, impactos y necesidades que estas actividades aspiran a alcanzar y satisfacer.	El CA ha aprobado los términos de referencia de la evaluación.	Completa	No se prevén otras actividades en materia de cumplimiento respecto a la NCI 14 en 2015.
15. Evaluación y auditoría	Evaluación de los sistemas de control interno	La dirección evalúa como mínimo una vez al año la eficacia de los principales sistemas de control interno de eu-LISA, incluidos los procesos llevados a cabo por los órganos de ejecución.	Se ha publicado y enviado la autoevaluación sobre la eficacia de los sistemas de control interno de eu-LISA.	Completa	Entre los gestores se lleva a cabo un ejercicio de autoevaluación acerca de la eficacia de los sistemas de control interno de la Agencia.
16. Evaluación y auditoría	Función de auditoría interna	La Agencia dispone de una estructura de auditoría interna (EAI), que aporta servicios independientes y objetivos de garantía y consultoría a fin de aportar valor y mejorar el funcionamiento de eu-LISA.	Adoptados el plan anual de trabajo de auditoría y el informe de la auditoría interna anual.	Completa	Debe expedirse un informe de revisión de la calidad de las actividades de la EAI.

Anexo C: Gestión de riesgos en 2014

A lo largo de 2014, y en el contexto del marco general de control interno esbozado en el anexo B, la Agencia revisó, gestionó y atenuó de manera efectiva diversos riesgos institucionales mediante la adopción de un enfoque polifacético. Tal planteamiento comprendió debates periódicos y pormenorizados a escala directiva y del Consejo, la creación de un registro de riesgos institucionales, y la formulación de planes de acción y medidas de atenuación específicamente diseñados para abordar los riesgos identificados.

En el marco global de actuación en materia de riesgos, la Agencia realiza actualmente un ejercicio anual de revisión de riesgos que engloba las áreas de actividad operativa y administrativa, con el fin de identificar posibles riesgos esenciales, evaluar su probabilidad y su impacto en las operaciones y los objetivos de eu-LISA y determinar la respuesta de la Agencia encaminada a atenuar, reducir o eliminar tales riesgos en la medida de lo posible.

En noviembre de 2014, el equipo de dirección revisó formalmente los ocho riesgos principales identificados, de los que se considera que tienen tanto una elevada probabilidad de ocurrir, como un posible impacto significativo en la consecución de los objetivos de la Agencia. Un resumen de los resultados, formalizados en el Plan de respuesta a los riesgos 2014 de eu-LISA, figura en los cuadros que siguen:

<i>Identificación</i>	<i>Riesgo</i>	<i>Respuesta al riesgo</i>	<i>Resumen de acciones de atenuación emprendidas en 2014</i>
R1	Recortes presupuestarios/recursos insuficientes para abordar las necesidades de la Agencia	<i>Reducción</i>	Reducir el riesgo para la organización mediante a) la identificación de medidas para el seguimiento y la participación en el proceso presupuestario, así como en la negociación con las partes interesadas; b) la contratación de un responsable encargado de mejorar el control presupuestario.
R2	Recursos insuficientes para llevar a cabo el conjunto de actividades esenciales de la Agencia.	<i>Reducción</i>	Reducir el riesgo para la organización mediante a) el ajuste de la estructura operativa de la Agencia para elevar la eficiencia y la eficacia; b) la gestión de la implementación de las peticiones de los interlocutores con un mayor grado de eficiencia y eficacia; c) el refuerzo y la automatización, siempre que resulte viable, de posibles herramientas técnicas de apoyo al personal operativo, como instrumentos para la recogida o el seguimiento de datos estadísticos (p. ej., "actitime", informes específicos de planificación/asignación de recursos).
R3	Carga de trabajo elevada en el área de contrataciones	<i>Reducción</i>	Reducir el riesgo para la organización mediante a) el refuerzo de la planificación y la coordinación de las actividades de contratación de la Agencia; b) la sensibilización en toda la Agencia respecto a la importancia de una planificación estructurada y oportuna de las necesidades de contratación; c) la identificación de oportunidades para las contrataciones conjuntas con estados anfitriones y/u otros órganos de la UE, incluidas las agencias; d) la consideración de una nueva ampliación de la

<i>Identificación</i>	<i>Riesgo</i>	<i>Respuesta al riesgo</i>	<i>Resumen de acciones de atenuación emprendidas en 2014</i>
			plantilla del equipo de contrataciones.
R4	Recursos institucionales insuficientes en materia de TI	<i>Reducción</i>	<p>Reducir el riesgo para la organización mediante</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la formulación de una estrategia de provisión de los servicios institucionales de TI de eu-LISA que oriente el despliegue de los mismos y ofrezca asesoramiento para la inversión en recursos eficaz y efectiva; b) la incorporación de recursos adicionales de proveedores de servicios externos, para reforzar la capacidad de prestación de servicios institucionales de TI de eu-LISA.
R5	Una planificación inadecuada de las actividades que repercute en el compromiso de los interlocutores y en la utilización del presupuesto.	<i>Reducción</i>	<p>Reducir el riesgo para la organización mediante</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la formulación y la aplicación de una estrategia de gestión de interlocutores; b) la presentación a los presidentes de los Grupos Consultivos las prioridades de trabajo anuales para procurar su implicación temprana antes de que el proyecto de Programa de trabajo anual (PTA) se remita formalmente a los miembros de dichos Grupos; c) la revisión del calendario de planificación del PTA, con el fin de reflejar la implicación temprana de todos los grupos de interlocutores, siempre que resulte posible; d) la redistribución de responsabilidades presupuestarias gradualmente en el conjunto de la organización, incluida la sensibilización necesaria de la plantilla, la conversión del proceso en un mecanismo distribuido, "de abajo arriba", en lugar de otro centralizado y aplicado "de arriba abajo", y el ejercicio de tareas de seguimiento y predicción de una manera sistemática; e) el refuerzo de la integración de la planificación de actividades y financiera, fomentando la precisión presupuestaria del Programa de trabajo anual (PTA), para convertir a éste en el factor único que conforme la presupuestación en el gasto operativo y ciertos proyectos administrativos seleccionados; f) la ampliación ulterior del personal pertinente mediante la contratación de un responsable de presupuesto.
R6	Limitada evaluación del impacto de los cambios de la legislación	<i>Reducción</i>	<p>Reducir el riesgo para la organización mediante</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el análisis ordenado de las propuestas legislativas más importantes y pertinentes que puedan repercutir en las actividades de la Agencia en el cuarto trimestre de 2014; b) la utilización de una herramienta mensual para comunicar e informar al equipo de dirección de las

<i>Identificación</i>	<i>Riesgo</i>	<i>Respuesta al riesgo</i>	<i>Resumen de acciones de atenuación emprendidas en 2014</i>
			conclusiones y los resultados de tal análisis en el primer trimestre de 2015.
R7	Instalaciones inadecuadas	Reducción	<p>Reducir el riesgo para la organización mediante</p> <p>a) la celebración de un contrato de alquiler temporal de oficinas para mejorar la situación en el emplazamiento de Estrasburgo a corto plazo;</p> <p>b) la ejecución y el seguimiento estrecho del proyecto de reconstrucción en el emplazamiento de eu-LISA en Estrasburgo, con el fin de garantizar que se complete en plazo, con arreglo a su alcance y sus parámetros de calidad (previsión de 36 meses con inicio a principios de 2015).</p>

Anexo D: Informe de excepciones de 2014

Con arreglo al artículo 32, apartado 3 del Reglamento financiero de la UE y al artículo 30, apartado 3, letra e) del Reglamento financiero de eu-LISA, la Agencia está obligada a ejecutar su presupuesto de conformidad con un control interno efectivo y eficaz. En la práctica, esto significa que han de establecerse procedimientos para la supervisión del rendimiento y el seguimiento de las deficiencias y excepciones relacionadas con el control interno. Desde 2013, la Agencia aplica un procedimiento para el registro de excepciones, y ha establecido recientemente un proceso de gestión de tales sucesos. Los pormenores de las excepciones registradas por la Agencia en 2014 se esbozan a continuación.

1

Tipo de excepción:	financiera
Subtipo:	presupuestaria
Descripción:	Creación de un compromiso presupuestario ex-post en el nuevo ejercicio financiero para el pasivo restante respecto a un contrato de consultoría entre la DG de Asuntos de Interior y Microsoft.
Ubicación:	Tallin, Estonia
¿Importancia relativa?¹²	S (262.870,14 €)
Comentario:	<p>procedimiento excepcional para el compromiso presupuestario ex-post vinculado al formulario de pedido nº. SC28 DI/6900: el 29 de abril de 2013, la DG de Asuntos de Interior suscribió un contrato con Microsoft para la prestación de servicios de consultoría. La mayoría de los pagos en relación con dicho contrato los efectuó la Agencia en 2013. Sin embargo, la recepción tardía de una factura de Microsoft (recibida por la Agencia el 19 de diciembre de 2013) dio lugar a la imposibilidad de su ejecución en el ejercicio.</p> <p>Puesto que el compromiso original estaba relacionado con la línea presupuestaria C8 en 2013 (que pasó a ser C9 a 01/01/2014), no pudo utilizarse para nuevos pagos vinculados a este contrato específico. Por tanto, para cubrir las obligaciones restantes correspondientes a dicho contrato, se creó un nuevo compromiso presupuestario por 262.400 euros con cargo a los créditos de 2014.</p>
Acciones correctoras emprendidas:	<p>Propuesta de un mecanismo de control y supervisión adicional: la utilización de compromisos C8 en los títulos 1 y 2 pasará a formar del informe administrativo mensual de la alta dirección.</p> <p>En el caso de necesitar la extensión de los compromisos presupuestarios más allá del año en curso, el GP responsable solicitará un nuevo compromiso presupuestario con cargo a los créditos C1 disponibles y, si fuese necesario, se efectuará una transferencia interna de los créditos requeridos para cubrir obligaciones. Si no existen créditos disponibles, el contrato se resolverá.</p>

¹² De acuerdo con las Instrucciones permanentes para los informes de actividad anuales de la Comisión Europea, debe incluirse una reserva en la declaración anual de fiabilidad en el contexto de los informes anuales de actividad con arreglo a los criterios de importancia relativa (tanto cualitativa, como cuantitativa). Desde un punto de vista cualitativo, la importancia se juzga sobre la base de: la naturaleza y el alcance de la deficiencia; la duración de la deficiencia; la existencia de medidas compensatorias satisfactorias (controles atenuantes); y la existencia de acciones correctoras efectivas (planes de acción). Desde un punto de vista cuantitativo, una deficiencia se considera significativa si la repercusión financiera o el riesgo de pérdida superan en un 2% a los pagos autorizados del año de referencia. Una vez considerado lo anterior, el Ordenador de pagos determina a continuación si existen deficiencias significativas que den lugar a una reserva formal en la declaración de fiabilidad sobre la base de tal importancia relativa definida.

2

Tipo de excepción:	financiera
Subtipo:	presupuestaria
Descripción:	nota de adeudo heredada recibida de la Oficina de Infraestructuras y Logística (OIB) de la Comisión en enero de 2014, relativa a la prestación de servicios técnicos en 2011.
Ubicación:	Estrasburgo, Francia
¿Importancia relativa?	N (989,13 €)
Comentario:	los servicios facturados los prestó la OIB en 2011, previamente a la consecución por la Agencia de su independencia financiera en mayo de 2013. Por tanto, el compromiso presupuestario fue asumido inicialmente por la DG de Asuntos de Interior en 2012, si bien se transfirió a eu-LISA en mayo de 2013 como compromiso C8. La nota de adeudo se recibió en enero de 2014 y, por tanto, el compromiso original (tras convertirse en C9) no pudo utilizarse para pagos conforme al ANS. En este sentido, para atender tales obligaciones contractuales se creó un nuevo compromiso presupuestario por un importe de 989,13 euros con cargo a los créditos de 2014.
Acciones correctivas emprendidas:	no procede

3

Tipo de excepción:	financiera
Subtipo:	presupuestaria
Descripción:	reembolso de tasas de formación a un miembro de la plantilla de eu-LISA. La formación en cuestión se llevó a cabo sin una autorización previa, y era de un tipo (cursos de idiomas intensivos) respecto al que, en la fecha de la actividad en cuestión, no estaba previsto que fuese reembolsable por la Agencia.
Ubicación:	Estrasburgo, Francia
¿Importancia relativa?	N (600 €)
Comentario:	El miembro de la plantilla en cuestión, con el apoyo de su superior inmediato, esbozó en una nota informativa las razones por las que la Agencia debía reembolsar esta formación de idiomas. Sobre la base de los argumentos presentados, el Director Ejecutivo convino en reembolsar al miembro de la plantilla "como excepción", y de conformidad con el proyecto de política de aprendizaje y desarrollo, en concreto, un 80% del valor del curso realizado (hasta un reembolso máximo de 600 euros).
Acciones correctivas emprendidas:	no procede

Anexo E: Rendimiento financiero

Por lo que se refiere a los créditos de 2014 (fuente de fondos C1), la Agencia alcanzó un elevado nivel de ejecución presupuestaria, por encima del 99% en los créditos tanto de compromiso, como de pago, teniendo en cuenta la prórroga automática y no automática de los créditos.

TÍTULO PRESUPUESTARIO	COMPROMISOS (C1)			PAGOS (C1)		
	Presupuestados	Utilizados	%	Presupuestados	Utilizados	%
Título 1 – Gastos de personal	12.904.809	12.758.939	98,87	12.904.809	12.758.939	98,87
<i>de los que se ejecutaron</i>		12.758.939	98,87		12.444.306	
<i>de los que se prorrogaron</i>		-		-	314.633	
Título 2 - Infraestructuras y gastos operativos	17.468.328	17.468.328	100,00	17.468.328	17.468.328	100,00
<i>de los que, se ejecutaron</i>		7.235.885	41,42		2.320.156	
<i>de los que, se prorrogaron</i>		10.232.443	58,58	-	15.148.172	
Título 3 - Gastos de funcionamiento	29.006.863	28.747.317	99,11	34.537.578	34.124.207	98,80
TOTAL EN EUROS	59.380.000	58.974.584	99,32	64.910.715	64.351.475	99,14
<i>de los que se ejecutaron</i>		48.742.141	82,09		48.888.669	75,32
<i>de los que se prorrogaron</i>		10.232.443	17,23		15.462.805	23,82

El cuadro que sigue contiene datos de consumo para todas las fuentes de fondos.

TÍTULO PRESUPUESTARIO	Fuente de los fondos	COMPROMISOS			PAGOS		
		Presupuestados	Utilizados	% comprometido	Importe de los créditos de pago consignados	Utilizados	% de pago
Título 1 – Gastos de personal	C1:	12.904.809	12.758.939	98,87 %	12.904.809	12.444.306	96,43 %
	C5:	875	875	100,00 %	875	875	100,00 %
	C8:	515.313	321.292	62,35 %	515.313	321.292	62,35 %
	C9	18.434	0	0,00 %	0		0,00 %
	Subtotal	13.439.431	13.081.106	97,33 %	13.420.997	12.766.473	95,12 %
Título 2 Gastos administrativos y operativos	C1	17.468.328	7.235.885	41,42 %	17.468.328	2.320.156	13,28 %
	C8	6.105.833	4.609.660	75,50 %	6.105.833	4.609.660	75,50 %
	C9	1.234.370	0	0,00 %	0		0,00 %
	Subtotal	24.808.531	11.845.545	47,75 %	23.574.161	6.929.816	29,40 %
Título 3 - Gastos de funcionamiento	C1	29.006.863	28.747.317	99,11 %	34.537.578	34.124.207	98,80 %
	C4	470	470	100,00 %	470	470	100,00 %
	C8	76.390.213	75.572.003	98,93 %	0		0,00 %
	C9	324.550	0	0,00 %	0		0,00 %
	Subtotal	105.722.096	104.319.790	98,67 %	34.538.048	34.124.677	98,80 %
TODOS	TOTAL (EN EUROS)	143.970.058	129.246.441	89,77 %	71.533.206	53.820.967	75,24 %

La cancelación de los créditos de pago ascendió a 1.690.194 euros, lo que representa un 35% de descenso respecto al ejercicio financiero de 2013

Anexo F: Análisis comparativo de RRHH

eu-LISA ha emprendido un ejercicio de análisis comparativo para determinar el ratio de personal administrativo y operativo, con el fin de comenzar a responder a los nuevos requisitos del Reglamento marco financiero (RMF)³³, en el que se estipula que todas las agencias deben llevar a cabo tal ejercicio [con una periodicidad anual] para justificar los gastos administrativos de un modo estructurado y transparente.

La naturaleza compleja del requisito completo del RMF de determinación del coste y la comparación de los servicios horizontales ha exigido la adopción de un enfoque escalonado respecto a su aplicación. Respecto a 2014, esto significa que, inicialmente, el ejercicio consistirá en una revisión de los puestos de la Agencia, con el fin de determinar el ratio entre el personal administrativo y de coordinación y el personal operativo.

Los resultados del estudio de 2014 fueron como sigue:

	Puestos operativos	Puestos administrativos/de coordinación	Puestos neutrales	Total
Número de puestos	93	25	12	130
Porcentaje	72 %	19 %	9 %	

Nivel organizativo	Denominación del puesto	Número de puestos	Tipo de estudio	Categoría del estudio
Director Ejecutivo (DE)	Director Ejecutivo	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
DE/AP	Asistente Personal del DE	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
DE/AI	Auditor interno	1	ASC 50% + NEUTRAL 50%	AI 50% FIN/CONT 50%
DE/RPD	Responsable de la protección de datos	1	ASC - COORD	ASUNTOS JURÍDICOS
DE/OC	Oficial contable	1	NEUTRAL	FIN/CONT
DE/OC	Contable adjunto	1	NEUTRAL	FIN/CONT
Sector de la seguridad (SS)	Responsable de seguridad - Jefe del sector de seguridad	1	OPERATIVO	GEN OPER
SS	Responsable de seguridad	5	OPERATIVO	GEN OPER
SS	Asistente de seguridad	1	OPERATIVO	GEN OPER
SS	Experto en política de seguridad	1	OPERATIVO	GEN OPER
Unidad de Coordinación General (UCG)	Director de la UCG	1	OPERATIVO ASC – COORD	T/OP COORD 80% GEN COORD 20%
UCG/Oficina de Enlace	Funcionario de Enlace	1	OPERATIVO ASC – COORD	PGM M/IMP 90% GEN-COORD 10%

³³ En el artículo 29, apartado 3 del RMF se especifica que un ejercicio de análisis comparativo comprenderá una revisión de la eficiencia de los servicios horizontales de las agencias, y un análisis de costes y beneficios de la puesta en común de servicios o de su transferencia por completo a otra agencia o a la Comisión. En el artículo 38, apartado 1 del RMF se refiere que la participación en el ejercicio de análisis comparativo constituye una de las condiciones para la modificación del cuadro de efectivos hasta un máximo del 10% de los puestos autorizados (excepto en el caso de los grados AD 13-16).

Nivel organizativo	Denominación del puesto	Número de puestos	Tipo de estudio	Categoría del estudio
UCG	Asistente del JdS	1	OPERATIVO ASC – COORD	T/OP COORD 80% GEN COORD 20%
UCG/Sector de Apoyo Ejecutivo	Responsable de asuntos jurídicos	1	ASC - COORD	ASUNTOS JURÍDICOS
UCG/Sector de Apoyo Ejecutivo	Funcionario del CA	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
UCG/Sector de Apoyo Ejecutivo	Asistente del CA	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
UCG/Sector de Apoyo Ejecutivo	Responsable de políticas	2	OPERATIVO ASC – COORD	PGM M/IMP 90% GEN-COORD 10%
UCG/Sector de Apoyo Ejecutivo	Responsable de comunicación e información	1	ASC - COORD	COMM 75% T/OP COORD 25%
UCG/Sector de Apoyo Ejecutivo	Asistente de comunicación e información	1	ASC - COORD	COMM 50% ASC PUBL 50%
UCG/Sector de Apoyo Ejecutivo	Coordinador de formación	1	OPERATIVO	PGM M/IMP
UCG/Sector de Estrategia e Investigación	Administrador de informes y estadísticas	1	OPERATIVO	GEN OPER
UCG/Sector de Estrategia e Investigación	Responsable de arquitectura empresarial	1	ASC - COORD	GEN COORD 50% ASC ICT 50%
UCG/Sector de Estrategia e Investigación	Responsable de investigación y desarrollo	1	OPERATIVO	PGM M/IMP
UCG/Sector de Estrategia e Investigación	Responsable de gobernanza institucional y gestión de riesgos	1	OPERATIVO/ ASC – COORD	GEN OPER 50% GEN COORD 50%
UCG/Sector de Estrategia e Investigación	Responsable de planificación estratégica	1	OPERATIVO/ ASC – COORD	GEN OPER 80 % GEN COORD 20 %
UCG/Sector de Estrategia e Investigación	Experto en políticas en asuntos de interior (ENCS)	1	OPERATIVO	PGM M/IMP
Departamento de Recursos y Administración (DRA)	Director del DRA	1	ASC - ADMIN	RES DIR/HoA
DRA	Asistente del JdS	1	ASC - ADMIN	RES DIR/HoA
DRA	Responsable de Infraestructura de TI	1	ASC - ADMIN	TIC
HRTU	Jefe de Unidad	1	ASC - ADMIN	RRHH
HRTU	Asistente del JdS	1	ASC - ADMIN	RRHH
HRTU	Responsable de RR.HH.	1	ASC - ADMIN	RRHH
HRTU	Asistente de Recursos Humanos	3	ASC - ADMIN	RRHH
HRTU	Responsable de desarrollo del personal	1	ASC - ADMIN	RRHH
HRTU	Responsable de formación	1	ASC - ADMIN	RRHH
HRTU	Responsable de gestión de documentos	1	ASC - ADMIN	DOC
HRTU	Asistente de TI	1	ASC - ADMIN	TIC
Unidad de Presupuestos y Finanzas (UPF)	Jefe de Unidad	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Asistente del JdS	1	NEUTRAL	FIN/CONT

Nivel organizativo	Denominación del puesto	Número de puestos	Tipo de estudio	Categoría del estudio
UPF	Responsable de Compras y Contratación	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Responsable de Compras	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Responsable de Contratos	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Responsable de Logística y Suministros	1	ASC - ADMIN	LOG
UPF	Responsable de Instalaciones	1	ASC - ADMIN	LOG
UPF	Asistente Administrativo para Misiones	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Asistente de Gestión de Activos	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Asistente Financiero	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Responsable financiero	1	NEUTRAL	FIN/CONT
UPF	Responsable financiero	1	NEUTRAL	FIN/CONT
DRA/Admin. Unidad	Asistente Financiero	1	NEUTRAL	FIN/CONT
DRA/Admin. Unidad	Asistente administrativo	1	ASC - ADMIN	RES DIR/HoA
Departamento de Operaciones (DO)	Jefe de Departamento	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
DO	Asistente al JdD	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
DO	Responsable de Edificios e Infraestructuras	1	ASC - ADMIN	LOG
Unidad de Operaciones e Infraestructuras (UOI)	Jefe de Unidad	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
UOI	Asistente al JdD	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
UOI/Infraestructura de Sistemas	Gestor de procesos	1	OPERATIVO	PGM M/IMP
UOI/Infraestructura de Sistemas	Gestor de infraestructuras	1	OPERATIVO	PGM M/IMP
UOI/Infraestructura de Sistemas	Administrador de sistema	7	OPERATIVO	GEN OPER
UOI/Infraestructura de Sistemas	Administrador de red	5	OPERATIVO	GEN OPER
UOI/Servicio de Asistencia Técnica	Director del Servicio de Asistencia Técnica	1	OPERATIVO	GEN OPER
UOI/Servicio de Asistencia Técnica	Director del Servicio	1	OPERATIVO	GEN OPER
UOI/Servicio de Asistencia Técnica	Operador del Servicio de Asistencia Técnica	17	OPERATIVO	GEN OPER
UOI/Servicio de Asistencia Técnica	Responsable de Operaciones de Red	2	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Gestión de Aplicaciones	Jefe de Unidad	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
AMMU	Asistente al JdD	1	OPERATIVO	T/OP COORDINACIÓN
AMMU/Gestión de Aplicaciones	Gestor de Aplicaciones	2	OPERATIVO	GEN OPER

Nivel organizativo	Denominación del puesto	Número de puestos	Tipo de estudio	Categoría del estudio
AMMU/Gestión de Aplicaciones	Gestor de Aplicaciones / coordinación de equipos PAST	1	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Apoyo a Aplicaciones de Producción	Administrador de aplicaciones	5	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Apoyo a Aplicaciones de Producción	Administrador de aplicaciones	2	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Apoyo a Aplicaciones de Producción	Asistente al Administrador de aplicaciones	1	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Apoyo a Aplicaciones de Producción	Asistente al Administrador de aplicaciones	4	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Apoyo a Aplicaciones de Producción	Coordinador de Publicación Técnica	1	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Gestión de Pruebas	Gestor de Pruebas/Coordinador de Equipos TST	1	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/Gestión de Pruebas	Ingeniero de pruebas	5	OPERATIVO	GEN OPER
AMMU/PMO	Director de proyecto	4	OPERATIVO	PGM M/IMP
AMMU/PMO	Administrador de Cambios	1	OPERATIVO	PGM M/IMP
AMMU/PMO	Responsable de Relaciones con Clientes	2	OPERATIVO	PGM M/IMP
AMMU/PMO	Director de Aseguramiento de la Calidad	1	OPERATIVO	PGM M/IMP

Anexo G Elementos constitutivos de la garantía

Estos elementos constitutivos sostienen la garantía razonable otorgada por el Ordenador de Pagos en su declaración de fiabilidad del informe anual de actividades. En resumen:

Elemento constitutivo 1:

Evaluación por la dirección

Sobre la base de los procedimientos de control aplicados por el personal de la Agencia, puede extraerse una conclusión positiva sobre la legalidad y la regularidad de las transacciones. En tal conclusión se tiene en cuenta la necesidad de que la Agencia mantenga un elevado nivel de eficiencia en su entorno de control interno, y de que evalúe y refuerce de manera constante los controles existentes, con el fin de procurar y posteriormente mantener el cumplimiento pleno de los requisitos de las 16 NCI adoptadas, y de garantizar la consecución de los objetivos en su programa anual de trabajo.

Registro de excepciones:

La Agencia cuenta con un procedimiento de registro de excepciones desde 2013. Recientemente, se ha adoptado un procedimiento formal para el registro y la gestión de excepciones. Su objetivo general consiste en establecer los mecanismos apropiados para garantizar que cualquier circunstancia excepcional de casos significativos de omisión de controles o de desviaciones respecto al marco regulador establecido, se explique correctamente, se registre y se comunique de conformidad con el principio de transparencia. Las «excepciones» deben documentarse, justificarse y aprobarse al nivel adecuado antes de emprender cualquier acción.

En 2014, se registraron tres desviaciones y/o excepciones respecto a los procedimientos establecidos (véase el anexo D). El Ordenador ha determinado que tales excepciones no requieren una reserva formal en la declaración de fiabilidad por motivos de importancia relativa.

Elemento constitutivo 2: Resultados de auditoría en el período de referencia:

En julio de 2014, el Tribunal de Cuentas Europeo completó su primera auditoría de las cuentas anuales de la Agencia correspondientes al ejercicio de 2013. Como resultado, el Tribunal emitió un dictamen positivo de las transacciones que subyacen a dichas cuentas. También emitió un dictamen positivo de la fiabilidad de las cuentas, con observaciones sobre cuestiones de importancia¹⁴: llamó la atención respecto a la valoración de los sistemas informáticos de gran magnitud en la contabilidad de la Agencia.

Las observaciones del Tribunal fueron como sigue:

- inexistencia de cobertura de seguros para el inmovilizado material;
- el desarrollo de las normas de control interno de la Agencia se encontraba en curso al final del ejercicio;
- los índices de ejecución del presupuesto ascendían al 96% en el caso de los créditos de compromiso, y al 67% en el de los créditos de pago;
- seguían las negociaciones con los países asociados de Schengen respecto a la contribución al presupuesto de la Agencia;
- la efectividad de la dirección podría elevarse, y los costes administrativos reducirse, si todo el personal se centralizase en un único emplazamiento;
- acuerdo relativo a la sede con el Estado miembro anfitrión, Estonia. Continuaban las negociaciones en la fecha de la auditoría.

Las principales acciones emprendidas por la Agencia respecto a las observaciones del Tribunal pueden

¹⁴ Para más información, véase la nota 6.3.1 a las cuentas anuales de 2013 de eu-LISA.

resumirse como sigue:

- se ha preparado y puesto en marcha un procedimiento de contratación de seguros. Está previsto que concluya en el primer trimestre de 2015.
- La Agencia ha dedicado un esfuerzo significativo al desarrollo ulterior de sus normas de control interno, estableciendo revisiones periódicas, optimizando la asunción de responsabilidades respecto a las acciones individuales asociadas a cada norma, y formulando una hoja de ruta inequívoca para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en la organización. La Agencia ha establecido además un mecanismo periódico de elaboración de informes de cumplimiento internos, y ha emprendido acciones para documentar sus procesos internos.
- La planificación interna y los informes sobre la ejecución presupuestaria fueron objeto de un ulterior desarrollo y perfeccionamiento.
- eu-LISA expidió notificaciones dirigidas a los países asociados de Schengen para la recuperación de costes relacionados con el título 3 del presupuesto de la Agencia correspondiente al período comprendido entre el 01/12/2012 y el 31/12/2013. El proceso de ratificación de los acuerdos con estos países sigue su curso. Una vez que los respectivos parlamentos nacionales hayan ratificado los acuerdos negociados con la Comisión Europea, la Agencia solicitará la recuperación de los costes relacionados con los títulos 1 y 2.
- El acuerdo relativo a la sede con el Gobierno estonio se suscribió el 19 de diciembre de 2014.

En el cuadro que sigue figura un resumen de las auditorías internas efectuadas en 2014 por la Auditoría Interna de eu-LISA (IAC) y el Servicio de Auditoría Interna (SAI) de la Comisión Europea:

#	Auditorías internas realizadas en 2014	Recomendaciones formuladas	Acciones emprendidas por la Agencia en 2014
1	<p>Auditoría de IAC sobre los procesos relacionados con el presupuesto</p> <p>Tipo: seguro; Trabajo sobre el terreno: Marzo de 2014 Resultado concreto: informe de auditoría + plan de acción de la Agencia.</p>	<p>1. Revisar el circuito financiero de eu-LISA.</p> <p>2. Adopción de un procedimiento para controlar el acceso al sistema contable ABAC.</p> <p>3. Reconsiderar la presentación del presupuesto, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales.</p>	<p>- Primera revisión del circuito financiero efectuada en 2014.</p> <p>- Las revisiones ulteriores del circuito financiero se llevarán a cabo periódicamente, con arreglo a un documento de estrategia convenido con la dirección. La evaluación de riesgos se integra en el proceso de revisión.</p> <p>- Establecimiento de un registro consolidado de agentes financieros.</p> <p>- Revisión de los derechos de acceso a ABAC efectuada periódicamente, de manera conjunta con la revisión del circuito financiero.</p> <p>- Un procedimiento para la introducción de un nuevo agente o una modificación de responsabilidades en ABAC se incluirá en la próxima revisión del circuito financiero prevista para principios de 2015.</p> <p>El presupuesto de 2015 se preparó de plena conformidad con el artículo 37 del Reglamento financiero de la Agencia.</p>

#	Auditorías internas realizadas en 2014	Recomendaciones formuladas	Acciones emprendidas por la Agencia en 2014
		4. Puesta en marcha de un mecanismo estructurado y exhaustivo de elaboración de informes sobre transferencias presupuestarias.	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha establecido y mantenido un registro de transferencias presupuestarias. - La información sobre transferencias se facilita con periodicidad trimestral. - Se ha adoptado un procedimiento para las transferencias presupuestarias.
		5. Adopción de un programa de cumplimiento, un procedimiento para la expedición de solicitudes de servicio en las operaciones, y un procedimiento en materia de excepciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha puesto en marcha un procedimiento para la emisión de solicitudes de servicio en las operaciones. - Se ha adoptado e implantado un procedimiento para el registro de excepciones.
2	<p>Evaluación de riesgos de auditoría del SAI</p> <p>Tipo: asesoría <u>Trabajo sobre el terreno:</u> junio para los procesos administrativos en Tallin, y septiembre de 2014 para los procesos operativos en Estrasburgo. Resultados concretos: Plan estratégico de auditoría interna 2015-2017 + plan de acción de la Agencia para áreas de riesgo.</p>	<p>1. Área de riesgo - continuidad de las operaciones (aún sin finalizar, en proceso)</p>	<p>Para procurar un control pleno del proceso, seguirán llevándose a cabo las siguientes actividades en 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan institucional de continuidad de las operaciones; - formación, ejercicios y pruebas; - evaluación del rendimiento; - planes de acción.
		2. Área de riesgo - evaluación del rendimiento, desarrollo profesional (en proceso).	La primera evaluación del rendimiento correspondiente al ejercicio de 2013 se culminó en diciembre de 2014.
		3. Área de riesgo - protección de datos personales (iniciada en marzo de 2014, no finalizada aún)	Las notificaciones y los controles previos se encuentran disponibles desde el cuarto trimestre de 2014.
		4. Área de riesgo - Gestión de instalaciones, logística, seguridad (acuerdo de sede con Estonia)	En diciembre de 2014, la Agencia suscribió el acuerdo relativo a la sede con las autoridades estonias.

Elemento constitutivo 3: Seguimiento de las reservas correspondientes a anteriores períodos de referencia

La declaración de fiabilidad del Ordenador recogida en el Informe anual de actividades 2013 no contenía reserva alguna.

Anexo H: Declaración de fiabilidad

El Director Ejecutivo de la Agencia Europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud está razonablemente seguro de que los recursos asignados a las actividades descritas en el presente informe se han utilizado con arreglo al fin para el que fueron concebidos, y de conformidad con los principios de gestión financiera prudente, y de que los procedimientos de control adoptados ofrecen las garantías necesarias respecto a la legalidad y la regularidad de las transacciones subyacentes.

Esta seguridad razonable se basa en el juicio del Director Ejecutivo y en la información a su disposición, como los resultados de la autoevaluación, los controles ex post, las observaciones del Servicio de Auditoría Interna y las lecciones extraídas de los informes del Tribunal de Cuentas correspondientes al período previo al año de la presente declaración.

Confirmamos que no tenemos noticia de cuestiones no consignadas en el presente informe que pudieran dañar los intereses de eu-LISA o de las instituciones europeas en general.

Krum Garkov
Director Ejecutivo

eulisa.europa.eu

ISBN: 978-92-95203-86-0

ISSN: 2443-6917

doi:10.2857/929964

Catalogue number: EL-AA-15-001-ES-N

© European Agency for the operational management of large-scale IT systems in the area of freedom, security and justice (eu-LISA), 2015