

20  
20

657554553546567567546543  
65678655654674575667  
97667556786767657567675

53546567567546543  
67576786574575667  
756786767657567675

46454553546567567546543  
5656757678655654674575667  
5656756786767657567675

# CONSOLIDATED ANNUAL ACTIVITY REPORT

53546567567546543  
67576786574575667  
756786767657567675



**Documento 2021-136 REV.1**  
**Informe anual de actividades consolidado de la**  
**eu-LISA 2020**

Aprobado por el Consejo de Administración de la eu-LISA el 29 de junio  
de 2021

# Índice

Lista de gráficos y cuadros .....	5
Abreviaturas y acrónimos.....	6
Análisis y evaluación del Consejo de Administración .....	8
Prólogo .....	12
Resumen ejecutivo .....	14
Introducción .....	20
<b>1 Logros del año.....</b>	<b>22</b>
1.1 Nuevos sistemas e innovación (objetivo estratégico 1).....	22
1.1.1 Asuntos de interior .....	23
1.1.2 Justicia .....	28
1.1.3 Innovación, investigación y desarrollo .....	29
1.2 Gestión operativa y evolución de los sistemas gestionados por la Agencia (objetivo estratégico 1).....	32
1.2.1 SIS.....	34
1.2.2 VIS/BMS.....	38
1.2.3 Eurodac.....	40
1.2.4 Apoyo a la operación de los sistemas.....	43
1.3 Infraestructuras y redes (objetivo estratégico 1) .....	45
1.3.1 Redes .....	45
1.3.2 Centros de datos.....	46
1.3.3 Infraestructura común compartida .....	46
1.4 Seguridad y continuidad de las actividades (objetivo estratégico 1) .....	47
1.5 Relación con las partes interesadas (objetivos estratégicos 1 y 3) .....	48
1.5.1 Colaboración con los Estados miembros y las instituciones de la UE .....	48
1.5.2 Colaboración con otras agencias de la UE .....	50
1.5.3 Capacidades.....	51
1.6 Gobernanza y cumplimiento (objetivos estratégicos 1, 2 y 4) .....	53
1.6.1 Gobernanza .....	53
1.6.2 Cumplimiento.....	56
1.7 Administración y apoyo general (objetivo estratégico 4).....	58
1.7.1 Programa de transformación organizativa: eu-LISA 2.0 .....	58
1.7.2 Recursos humanos.....	58
1.7.3 Finanzas y contratación pública .....	59
1.7.4 Servicios institucionales .....	60
1.7.5 Comunicación.....	62
<b>2 Dirección.....</b>	<b>63</b>
2.1 Consejo de Administración.....	63
2.2 Acontecimientos más destacados.....	63
2.2.1 Repercusiones de la pandemia de COVID-19.....	63
2.2.2 Nueva legislación.....	65
2.2.3 Impacto de la retirada del Reino Unido de la Unión Europea .....	66
2.3 Gestión presupuestaria y financiera .....	67
2.3.1 Gestión financiera.....	67
2.3.2 Ejecución presupuestaria .....	67

2.3.3	Procedimientos de contratación pública .....	72
2.4	Delegación y subdelegación de las competencias de ejecución presupuestaria en el personal de la Agencia .....	72
2.5	Gestión de recursos humanos.....	73
2.5.1	Contratación de personal .....	73
2.5.2	Aprendizaje y desarrollo.....	74
2.5.3	Plantilla de personal y número de efectivos .....	75
2.6	Estrategia para lograr una mayor eficiencia.....	79
2.7	Evaluación de los resultados de la auditoría y la evaluación ex post.....	79
2.7.1	Servicio de Auditoría Interna (SAI).....	79
2.7.2	Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD).....	81
2.7.3	Función de Auditoría Interna (FAI) .....	81
2.7.4	Tribunal de Cuentas Europeo (TCE).....	83
2.8	Seguimiento de las recomendaciones y de los planes de acción resultantes de las auditorías.....	84
2.9	Seguimiento de las recomendaciones formuladas a raíz de investigaciones de la OLAF .....	88
2.10	Seguimiento de las observaciones de la autoridad responsable de la aprobación de la gestión presupuestaria .....	88
2.11	Gestión medioambiental .....	90
2.12	Evaluación por la dirección .....	90
2.13	Evaluaciones externas .....	90
3	Evaluación de la eficacia del marco de control interno.....	91
3.1	Eficacia del marco de control interno .....	91
3.1.1	Metodología utilizada para evaluar la eficacia del MCI.....	91
3.1.2	Resultados de la evaluación de la eficacia del MCI .....	91
3.1.3	Principales riesgos institucionales durante el período de notificación .....	93
3.1.4	Informe sobre la aplicación del Plan de acción para la estrategia de lucha contra el fraude en el año 2020 .....	95
3.2	Conclusiones de la evaluación de la eficacia del marco de control interno .....	96
3.3	Declaración del responsable de la gestión de riesgos y del control interno.....	98
4	Fiabilidad de la gestión.....	99
4.1	Revisión de los elementos que acreditan la fiabilidad.....	99
4.2	Reservas.....	100
5	Declaración de fiabilidad.....	101
Anexo I.	Estadísticas de las actividades esenciales.....	102
Anexo II.	Estadísticas de gestión financiera.....	106
Anexo III.	Organigrama .....	114
Anexo IV.	Plantilla de personal e información adicional sobre la gestión de los recursos humanos.....	115
Anexo V.	Recursos humanos y financieros por actividad.....	119
Anexo VI.	Acuerdos de contribución, subvención y nivel de servicio.....	123
Anexo VII.	Gestión medioambiental.....	124
Anexo VIII.	Cuentas anuales .....	125
Anexo IX.	Actividades e indicadores anuales .....	128
Anexo X.	Informe sobre el acceso público a documentos.....	154

# Lista de gráficos y cuadros

## Lista de gráficos

Gráfico 1: Cartel de la Mesa Redonda de la Industria de la eu-LISA.....	30
Gráfico 2: Cartel del 25.º aniversario del SIS.....	34
Gráfico 3: Búsquedas de los Estados miembros en el SIS II por año, 2016-2020.....	36
Gráfico 4: Alertas registradas en el SIS II por año, 2016-2020.....	36
Gráfico 5: Número medio de búsquedas y respuestas positivas por día, 2016-2020.....	36
Gráfico 6: Solicitudes de visado registradas en 2016-2020.....	39
Gráfico 7: Impresiones dactilares registradas en 2016-2020.....	39
Gráfico 8: Tráfico en el sistema central de Eurodac por categorías y año, 2014-2020.....	42
Gráfico 9: Tráfico total en el sistema central de Eurodac por año, 2014-2020.....	42
Gráfico 10: Cartel de la Conferencia Anual de la eu-LISA.....	49
Gráfico 11: Capturas de pantalla de las reuniones de la Conferencia Anual.....	50
Gráfico 12: Desglose de los participantes en la formación por sistema.....	52
Gráfico 13: Utilización de créditos de compromiso C1 (en millones EUR).....	69
Gráfico 14: Tendencias en la utilización de fondos comprometidos y presupuestados (en millones EUR).....	69
Gráfico 15: Título 3: Créditos de compromiso ejecutados (millones EUR).....	69
Gráfico 16: Utilización de créditos de pago C1 (en millones EUR).....	71
Gráfico 17: Tendencias en la utilización de fondos pagados y presupuestados (en millones EUR).....	71
Gráfico 18: Título 3: Créditos de pago ejecutados (en millones EUR).....	71
Gráfico 19: Pagos dentro del plazo de 30 días.....	72
Gráfico 20: Pagos dentro del plazo de 60 días.....	72
Gráfico 21: Procedimientos de contratación pública durante el período 2014-2020.....	72

## Lista de cuadros

Cuadro 1: Indicadores clave de rendimiento (ICR) de la gestión operativa de los sistemas.....	33
Cuadro 2: Número total de incidentes y solicitudes de servicios tramitados en 2020.....	44
Cuadro 3: Desglose de incidentes por prioridad y sistema.....	44
Cuadro 4: Indicadores de rendimiento de la FAI en 2020.....	57
Cuadro 5: Efectivos reales y autorizados a 31 de diciembre de 2020.....	59
Cuadro 6: Créditos de compromiso (en millones EUR).....	67
Cuadro 7: Créditos de compromiso para nuevas tareas (en millones EUR).....	67
Cuadro 8: Desglose del presupuesto rectificativo de 2020 (en millones EUR).....	68
Cuadro 9: Desglose de las prórrogas de 2020 (en millones EUR).....	68
Cuadro 10: Liberaciones de compromisos presupuestarios en 2020 por año de origen (en millones EUR).....	70
Cuadro 11: Liberaciones de compromisos globales (L1) en 2020 (en millones EUR).....	70
Cuadro 12: Resumen del objetivo de contratación y avances hasta el 31.12.2020.....	74
Cuadro 13: Distribución del personal por centros y tipos de contrato.....	76
Cuadro 14: Desglose de permiso compensatorio por tipo de permiso y grado del personal.....	77
Cuadro 15: Estado de aplicación de las recomendaciones de auditoría.....	85
Cuadro 16: Estado de ejecución de las acciones que responden a las observaciones formuladas por el TCE.....	86

# Abreviaturas y acrónimos

<b>AC</b>	Agente contractual
<b>ANS</b>	Acuerdo de nivel de servicio
<b>AT</b>	Agente temporal
<b>BC</b>	Continuidad de las actividades
<b>BITI</b>	Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información
<b>BMS</b>	Sistema de correspondencia biométrica
<b>CA</b>	Consejo de Administración
<b>CACF</b>	Comité de Auditoría, Cumplimiento y Finanzas
<b>CE</b>	Comisión Europea
<b>CEPOL</b>	Agencia de la Unión Europea para la Formación Policial
<b>CGP</b>	Consejo de Gestión de Programas
<b>DCI</b>	Documento de control de interfaces
<b>DE</b>	Director ejecutivo de la eu-LISA
<b>DG DIGIT</b>	Dirección General de Informática
<b>DG HOME</b>	Dirección General de Migración y Asuntos de Interior
<b>DIM</b>	Detector de identidades múltiples
<b>DO</b>	<i>Diario Oficial de la Unión Europea</i>
<b>DPD</b>	Delegado de Protección de Datos
<b>DubliNet</b>	Red de comunicaciones electrónicas de Dublín
<b>EASO</b>	Oficina Europea de Apoyo al Asilo
<b>e-CODEX</b>	Comunicación para la justicia electrónica mediante el intercambio de datos en línea
<b>ECRIS</b>	Sistema Europeo de Información de Antecedentes Penales
<b>ECRIS RI</b>	Aplicación de referencia del Sistema Europeo de Información de Antecedentes Penales
<b>ECRIS-TCN</b>	Sistema Europeo de Información de Antecedentes Penales para nacionales de terceros países
<b>EI</b>	Evaluación de impacto
<b>EIPD</b>	Evaluación de impacto relativa a la protección de datos
<b>EM</b>	Estados miembros
<b>ENCS</b>	Experto nacional en comisión de servicios
<b>ENISA</b>	Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad
<b>ETD</b>	Especificaciones técnicas detalladas
<b>EUAN</b>	Red de Agencias de la Unión Europea
<b>Eurodac</b>	Base de datos europea sobre dactiloscopia para fines de asilo
<b>Eurojust</b>	Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Judicial Penal
<b>Europol</b>	Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Policial
<b>FAI</b>	Función de Auditoría Interna
<b>FRA</b>	Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea
<b>Frontex</b>	Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas
<b>GC</b>	Grupo Consultivo

<b>GCVA</b>	Gestión del ciclo de vida de las aplicaciones
<b>GSTI</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
<b>IA</b>	Inteligencia artificial
<b>IAAC</b>	Informe anual de actividades consolidado
<b>ICC</b>	Infraestructura común compartida
<b>ICR</b>	Indicador clave del rendimiento
<b>INU</b>	Interfaz nacional uniforme
<b>JAI</b>	Justicia y Asuntos de Interior
<b>JHAAN</b>	Red de Agencias de Justicia y Asuntos de Interior
<b>KSU</b>	Kit de software del usuario
<b>MCI</b>	Marco de control interno
<b>OGPE</b>	Oficina de gestión de proyectos empresariales
<b>PAT</b>	Punto de acceso llave en mano
<b>PCT</b>	Pliego de condiciones técnicas
<b>PE</b>	Parlamento Europeo
<b>PEB</b>	Portal europeo de búsqueda
<b>PPM</b>	Gestión de la cartera de proyectos
<b>RCDI</b>	Registro común de datos de identidad
<b>RCIE</b>	Repositorio central para la presentación de informes y estadísticas
<b>RR. HH.</b>	Recursos humanos
<b>SAI</b>	Servicio de Auditoría Interna de la Comisión Europea
<b>SAID</b>	Sistema Automático de Identificación Dactilar
<b>sBMS</b>	Servicio de correspondencia biométrica compartido
<b>SEIAV</b>	Sistema Europeo de Información y Autorización de Viajes
<b>SEPD</b>	Supervisor Europeo de Protección de Datos
<b>SES</b>	Sistema de Entradas y Salidas
<b>SGSI</b>	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
<b>SIRENE</b>	Solicitud de información complementaria a la entrada nacional
<b>SIS</b>	Sistema de Información de Schengen
<b>SIS II</b>	Sistema de Información de Schengen de segunda generación
<b>SOE</b>	Sistemas operativos esenciales
<b>TCE</b>	Tribunal de Cuentas Europeo
<b>TEF</b>	Marco de Ingeniería Transversal
<b>TESTA-ng</b>	Servicios transeuropeos de telemática entre administraciones-nueva generación
<b>TI</b>	Tecnologías de la información
<b>TIC</b>	Tecnologías de la información y de las comunicaciones
<b>TOF</b>	Marco de Operaciones Transversal
<b>UCR</b>	Unidad central de respaldo (centro de respaldo en St. Johann im Pongau)
<b>UE</b>	Unión Europea
<b>VIS</b>	Sistema de Información de Visados
<b>WAN</b>	Red de área amplia

# Análisis y evaluación del Consejo de Administración



**Zsolt Szolnoki**

*Presidente del Consejo de  
Administración  
de la eu-LISA*

*Crédito de la imagen: archivo*

**El Consejo de Administración de la Agencia Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA) ha analizado y evaluado el informe anual de actividades consolidado de la Agencia sobre los logros y resultados de 2020. El Consejo reconoce el desempeño de la Agencia y formula las siguientes observaciones:**

## *Observaciones generales*

El Consejo de Administración:

- considera que la eu-LISA ha logrado sus objetivos para 2020, tal como están recogidos en su Reglamento constitutivo, ha avanzado en el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos en la estrategia a largo plazo de la Agencia para 2018-2022 y ha obtenido los resultados definidos en el programa de trabajo anual de 2020 incluido en el documento único de programación de la Agencia para 2020-2022, tanto en términos de resultados como de rendimiento;
- reconoce el papel crucial que ha desempeñado la eu-LISA para garantizar el normal funcionamiento del espacio Schengen, la libertad de circulación y la aplicación eficiente de las políticas de la Unión en el espacio de libertad, seguridad y justicia;
- hace hincapié en los retos a los que se enfrentó la Agencia en 2020 con la pandemia de COVID-19, y toma nota con gran satisfacción de su respuesta eficaz y oportuna a la crisis; observa que la Agencia ha garantizado la disponibilidad ininterrumpida de los sistemas informáticos de gran magnitud que se le han confiado (es decir, SIS, VIS y Eurodac) y, al mismo tiempo, ha realizado progresos sustanciales en la puesta en marcha de las nuevas iniciativas que se le han encomendado;
- destaca la importancia del apoyo prestado por la Agencia a los Estados miembros y a la Comisión Europea en la aplicación del SES, del SEIAV y del paquete de interoperabilidad, así como en la cooperación transparente y eficiente entre ellos;
- reconoce que, a pesar de la pandemia, la Agencia consiguió crecer de forma significativa en términos de personal, presupuesto y alcance de sus actividades; destaca la importancia de este logro en un contexto muy difícil y observa que la Agencia logró operar con agilidad y con un alto grado de compromiso de sus directivos y su personal;



- reconoce el bajo índice de rotación del personal de la Agencia y hace hincapié en la necesidad de que la eu-LISA persista en sus encomiables esfuerzos por retener a su personal y garantizar su desarrollo profesional;
- acoge con agrado la firma del contrato del Marco de Ingeniería Transversal (TEF, por sus siglas en inglés) y reconoce los esfuerzos de la Agencia por seguir mejorando la eficiencia de su arquitectura contractual y su ecosistema de proveedores;
- reconoce los continuos esfuerzos de la eu-LISA por dotar de capacidad suficiente a su centro de operaciones en Estrasburgo y los progresos realizados por la Agencia en el proyecto de construcción de la nueva ampliación, en particular la aplicación de las medidas temporales necesarias;
- reconoce los progresos realizados por la Agencia para fortalecer su marco de control interno (MCI); observa con satisfacción las mejoras relacionadas con la gestión del presupuesto de la Agencia, que han dado lugar a una reducción sustancial de las prórrogas en comparación con 2019;
- acoge con agrado los progresos realizados en la ejecución del programa de transformación de la Agencia (eu-LISA 2.0) y el refuerzo de sus capacidades en los ámbitos de la gestión de programas y carteras, la gestión de productos y la gestión de proveedores y contratos;
- reconoce los esfuerzos realizados en la vigilancia y el seguimiento sistemáticos y regulares de las recomendaciones de auditoría y su aplicación;
- señala con satisfacción la aprobación del Parlamento Europeo respecto al ejercicio presupuestario de 2019.

### *Observaciones sobre los logros operativos de la Agencia*

El Consejo de Administración:

- reconoce que la Agencia ha logrado garantizar la disponibilidad continua del SIS, el VIS/BMS y Eurodac; considera que las acciones llevadas a cabo por la Agencia para gestionar el SIS, el VIS/BMS y Eurodac están en consonancia con su mandato y han contribuido satisfactoriamente a la consecución de los objetivos y las tareas establecidos en los instrumentos jurídicos pertinentes;
- reconoce los esfuerzos continuos de la Agencia por mejorar la eficiencia de sus actividades operativas, como demuestran los resultados positivos de la encuesta de satisfacción de las partes interesadas;
- toma nota con satisfacción de los diligentes progresos realizados por la eu-LISA en la aplicación del Reglamento refundido del SIS; y acoge favorablemente los esfuerzos de la Agencia por preparar oportunamente la aplicación del Reglamento refundido de Eurodac, antes de que se adopte el Nuevo Pacto sobre Migración y Asilo;
- destaca la importancia del SAID para el SIS, reconoce los esfuerzos realizados por la Agencia para apoyar a los Estados miembros en su conexión con el SAID y toma nota de sus progresos en la ejecución de la segunda fase del proyecto SAID;
- destaca la importancia del SES, del SEIAV, del ECRIS-TCN y de la nueva arquitectura de interoperabilidad para el fortalecimiento de la gestión de fronteras y la seguridad interior en la UE, expresa su gran satisfacción por los considerables progresos realizados en 2020 y anima a la Agencia a que prosiga sus esfuerzos para la plena aplicación de los sistemas, en estrecha colaboración con los órganos rectores, los Estados miembros y las instituciones y organismos pertinentes de la UE;
- observa con preocupación el considerable retraso en la adopción de las enmiendas consiguientes del SEIAV y sus posibles efectos en la aplicación del SEIAV y del paquete de interoperabilidad;

- acoge con agrado el desarrollo ulterior de las capacidades internas de la Agencia en materia de planificación, así como la gestión proactiva de la ejecución presupuestaria y la buena gestión financiera, con elevados niveles globales de ejecución de los compromisos y los pagos (99,1 % y 99,0 %, respectivamente, frente a un objetivo del 95 %);
- expresa su satisfacción por el funcionamiento eficaz del sistema de control interno de la Agencia, como se ha reconocido en las auditorías externas e internas periódicas.

### *Evaluación de la gestión de la Agencia*

El Consejo de Administración reconoce los resultados obtenidos por la Agencia en 2020 y, considerando las conclusiones positivas de las auditorías internas y externas efectuadas durante el año y la información detallada que se proporciona periódicamente a los órganos rectores de la Agencia, expresa su satisfacción con la calidad de la gestión de la Agencia en 2020.

### *Variaciones en el uso de los recursos humanos y financieros respecto al plan de trabajo anual*

El Consejo de Administración:

- considera que el presente informe proporciona garantías suficientes de que la Agencia destina sus recursos (humanos y presupuestarios) a los fines para los que se dotaron, definidos en el programa de trabajo anual para 2020, incluido en el documento único de programación para 2020-2022;
- considera que las variaciones en el uso de los recursos no son significativas y están justificadas, dados los resultados logrados por la Agencia y las conclusiones de las auditorías efectuadas en 2020;
- resalta la importancia de dotar a la Agencia de los recursos humanos y financieros necesarios para cumplir las tareas que tiene encomendadas en el período de programación de 2021-2027.

### *Indicadores clave de rendimiento*

El Consejo de Administración reconoce el altísimo nivel de cumplimiento de los indicadores clave de rendimiento de la Agencia para 2020.

### *Entorno de riesgos y controles*

El Consejo de Administración:

- reconoce que los sistemas de control interno de la Agencia han sido eficaces, teniendo en cuenta los resultados que ha logrado y las conclusiones de las auditorías internas y externas;
- reconoce el funcionamiento eficiente del marco de control interno (MCI), toma nota del informe sobre su eficacia y anima a la Agencia a continuar con la aplicación y la supervisión del MCI;
- acoge con satisfacción el nombramiento del director ejecutivo adjunto de la eu-LISA como responsable de gestión de riesgos y control interno;
- reconoce que se han identificado y evaluado los principales riesgos para la organización, y que en 2020 se pusieron en marcha planes de respuesta adecuados.

### *Recomendaciones para 2021*

El Consejo de Administración, teniendo en cuenta la información consignada en el presente informe, anima a la Agencia a:

- seguir cumpliendo su mandato, con una eficiencia y eficacia sostenidas;
- continuar la aplicación del SES, del SEIAV, del ECRIS-TCN y de los componentes de interoperabilidad con la mayor rapidez posible, dedicando especial atención a garantizar la calidad y robustez de los nuevos sistemas;
- generar sinergias en el uso de los recursos humanos y financieros asignados en la medida de lo posible;
- continuar sin demora el proyecto de ampliación del centro de operaciones de la Agencia en Estrasburgo;
- continuar la estrecha, eficiente y transparente colaboración de la Agencia con los Estados miembros, con la Comisión Europea y con los organismos pertinentes de la UE para garantizar la aplicación oportuna y cualitativa de los nuevos sistemas y de los componentes de interoperabilidad;
- finalizar sin demora las contrataciones para cubrir todos los puestos previstos en la plantilla de personal de la Agencia;
- finalizar sin demora la elaboración de la estrategia de aprovisionamiento de la Agencia.

### *Evaluación de las garantías y reservas formuladas por el Ordenador de pagos*

El Consejo de Administración considera que se han adoptado medidas adecuadas y apropiadas para corregir las deficiencias detectadas en materia de gestión y control.

### *Conclusión*

El Consejo de Administración está muy satisfecho con el rendimiento global de la eu-LISA en 2020 y con sus logros a lo largo del año, que están en consonancia con las metas y los objetivos definidos en su programa de trabajo anual para 2020. El Consejo de Administración se muestra asimismo satisfecho con el nivel y adecuación del uso de los recursos humanos y financieros disponibles. No obstante, el Consejo hace hincapié en que la presión considerable que se ejerce sobre el personal de la Agencia, debido a los numerosos proyectos complejos que se ejecutan en paralelo, sigue siendo motivo de preocupación, y destaca la necesidad de que se refuerce aún más con recursos humanos adicionales, tanto en sus funciones operativas como en sus funciones horizontales e interorganizativas.

El Consejo de Administración invita a la Agencia a proseguir sus encomiables esfuerzos para cumplir su mandato y mantener el elevado ritmo de trabajo en las nuevas iniciativas que se le han encomendado, en concreto el SES, el SEIAV, el ECRIS-TCN y el paquete de interoperabilidad. Al mismo tiempo, el Consejo reconoce las interdependencias que existen entre la labor de la Agencia a nivel central y la de los Estados miembros a nivel nacional, e invita a la eu-LISA a que siga manteniendo una cooperación estrecha y eficaz con ellos y con la Comisión Europea para garantizar el éxito final de la aplicación de los nuevos sistemas.

El Consejo de Administración reconoce la importancia estratégica de la segunda ampliación de la sede técnica de la Agencia en Estrasburgo, a fin de garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas para su personal y para los contratistas *in situ*. También es necesario asegurar que el centro de datos cuente con capacidad suficiente para desplegar y gestionar los sistemas nuevos y los ya existentes de manera eficiente y sostenible, además de seguir garantizando la disponibilidad ininterrumpida y la evolución oportuna de todos los sistemas. El Consejo invita a la Agencia a continuar con este proyecto sin demora.

El Consejo de Administración expresa su agradecimiento al director ejecutivo de la Agencia, así como a la gerencia y al personal de la eu-LISA, por su compromiso y los logros alcanzados a lo largo de este ejercicio tan increíblemente difícil, y desea agradecerles su colaboración profesional y generosa.

**Zsolt Szolnoki, Presidente del Consejo de Administración**

# Prólogo



**Krum Garkov**

*Director ejecutivo*

*Crédito de la imagen: Aigar*

**El año 2020 fue extraordinario para la eu-LISA. La pandemia de COVID-19 provocó una crisis mundial que sometió a los sistemas económicos, sociales y sanitarios a una enorme presión. Un gran número de personas se vieron directamente afectadas, con un número de fallecidos terriblemente elevado y muy diversos efectos negativos para la vida cotidiana de miles de millones de personas en todo el mundo. La crisis ha afectado profundamente a todos los Estados miembros de la Unión Europea, que han tenido que adoptar numerosas medidas de emergencia para frenar el brote y minimizar los riesgos para la salud de sus ciudadanos.**

Durante esta época de inestabilidad, fue de suma importancia mantener la coordinación y cooperación entre los Estados miembros en el ámbito de la seguridad interior, la gestión de las fronteras y la migración. A tal fin, la disponibilidad ininterrumpida de los sistemas informáticos de gran magnitud existentes (SIS, VIS, Eurodac) y los nuevos avances en la aplicación del SES, del SEIAV y del paquete de interoperabilidad fueron de vital importancia.

Confío en que la eu-LISA ha afrontado estos retos con éxito. La Agencia consiguió adaptar rápidamente su modelo operativo y garantizar la continuidad de las actividades y la disponibilidad de los sistemas informáticos de gran magnitud existentes, aplicando una serie de medidas de mitigación. Al mismo tiempo, la Agencia consiguió capear los trastornos causados por la crisis de la COVID-19 en las actividades previstas, en particular teniendo en cuenta la aplicación de los nuevos sistemas que se le han encomendado (SES, SEIAV, ECRIS-TCN, interoperabilidad, SIS refundido, etcétera), y redujo las consecuencias negativas al mínimo posible. Esto fue posible gracias a una cooperación estrecha y constructiva con los Estados miembros y con la Comisión Europea.

A lo largo de todo el año, la eu-LISA tuvo que procurar hacer siempre un uso óptimo de los recursos humanos y financieros de que dispone para llevar a cabo sus operaciones cotidianas y avanzar en sus nuevas tareas. Además, en 2020, la Agencia también siguió aplicando su programa de transformación interna, pese a las dificultades derivadas de la crisis de la COVID-19.

En este año increíblemente difícil, toda la Agencia, sus equipos humanos y su personal demostraron su resiliencia, agilidad y capacidad para ejecutar y gestionar el cambio a tiempo. La eu-LISA siguió comprometida con su mandato manteniendo sus operaciones en marcha las veinticuatro horas de todos y cada uno de los días del año. Prestó apoyo a sus partes interesadas con la rápida aplicación de nuevos procedimientos de trabajo, aumentando la comunicación sobre el estado de las operaciones y de los acontecimientos y también cuantificando y mitigando los efectos de la pandemia de forma proactiva. De este modo, la eu-LISA confirmó que es un socio sólido y fiable para los Estados miembros.

En 2020, nuestro trabajo se articuló en torno a las tres prioridades siguientes:

- 1) Atención a las operaciones esenciales: la gestión operativa y la evolución de los sistemas confiados a la Agencia, teniendo en cuenta su importancia para la seguridad interior, la gestión de las fronteras y la gestión de la migración en la UE.
- 2) Avances en la puesta en marcha de las nuevas tareas encomendadas a la Agencia: el desarrollo del SES, del SEIAV, del ECRIS-TCN y del paquete de interoperabilidad y con la mayor agilidad posible.
- 3) Continuación del programa de transformación organizativa que ha de servir de catalizador para el éxito y el desarrollo sostenible de la Agencia a largo plazo.

La evolución de las prioridades políticas en materia de justicia y asuntos de interior a lo largo del año, el gran número de actividades realizadas en paralelo por la eu-LISA y las altas expectativas de las partes interesadas de la Agencia en el contexto de la pandemia contribuyeron a crear un entorno muy desafiante. No obstante, tengo la confianza de que la eu-LISA ha logrado afrontar todos los retos que se plantearon en 2020, y el presente informe aporta abundantes pruebas sólidas que corroboran esta afirmación. En concreto, quisiera destacar lo siguiente:

- La Agencia ha garantizado la disponibilidad ininterrumpida de los sistemas que tiene encomendados, a pesar de las difíciles circunstancias en que ha tenido que operar.
- La Agencia ha realizado progresos considerables en la aplicación del SES, del SEIAV, del ECRIS-TCN y del paquete de interoperabilidad.
- El programa de transformación interna de la Agencia ha seguido su curso satisfactoriamente.
- La Agencia siguió mejorando su perfil como socio y asesor de confianza para las instituciones de la UE.
- La Agencia logró mantener un alto nivel de implicación y compromiso entre el personal, al tiempo que registró un bajo índice de rotación.

Estos logros ofrecen una vez más a sus partes interesadas la garantía de que la Agencia está en condiciones de cumplir sus expectativas y sus objetivos con éxito. Teniendo en cuenta los retos a los que se enfrentó la eu-LISA a lo largo de 2020 y la agilidad que demostró, tengo la confianza de que la Agencia está asentada sobre unos cimientos sólidos para mantener y seguir mejorando su fructífera contribución a los Estados miembros y al conjunto de la UE.

Todo esto ha sido el fruto de un esfuerzo conjunto. Por este motivo, quisiera agradecer a los Estados miembros, a los gobiernos de los países que acogen las sedes de la Agencia, a la Comisión Europea, al Parlamento Europeo y al Consejo de la UE, así como a todos los organismos de la UE que colaboran con nosotros, su apoyo inquebrantable y su cooperación constructiva a lo largo del año. También quisiera agradecer a todos mis colegas de la eu-LISA su compromiso, arduo trabajo y resiliencia a la hora de cumplir los objetivos de la Agencia y responder a las expectativas de las partes interesadas, pese a los desafíos y obstáculos extraordinarios a los que todos nos hemos enfrentado.

El año 2020 nos enseñó a esperar lo inesperado y a gestionar mejor la incertidumbre. La COVID-19 nos obligó a cambiar nuestras rutinas diarias y adaptar nuestros modelos operativos a una nueva realidad. Tengo el orgullo de decir que, a pesar de los retos, la Agencia demostró una gran resiliencia, agilidad y dedicación a su misión: contribuir a los esfuerzos de los Estados miembros para hacer que Europa sea más segura.

El año próximo y los siguientes no serán menos exigentes que 2020. La Agencia seguirá funcionando en un entorno extremadamente dinámico y turbulento. No obstante, tengan la seguridad de que, al margen de los retos y las circunstancias que se presenten, la eu-LISA no perderá de vista su principal propósito: contribuir a los esfuerzos de los Estados miembros para hacer que Europa sea más segura y más fuerte. Para tener éxito en este empeño, la Agencia llevará a cabo todas sus actividades pensando siempre en sus partes interesadas y lo que necesitan, esforzándose por prestar sus servicios de manera eficiente, con un compromiso inquebrantable, pasión por la excelencia y agilidad.

**Krum GARKOV, director ejecutivo**



# Resumen ejecutivo

El informe anual de actividades consolidado (IAAC) de la eu-LISA correspondiente a 2020 ofrece una visión estructurada de las actividades realizadas y de los objetivos alcanzados durante el año por la Agencia de la Unión Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA). De conformidad con el Reglamento constitutivo de la eu-LISA, el IAAC es evaluado por el Consejo de Administración tras consultar con los Grupos Consultivos, en particular comparando los resultados obtenidos con los objetivos establecidos en el programa de trabajo anual de 2020 (documento único de programación para 2020-2022). Una vez aprobado por el Consejo de Administración, el IAAC se envía antes del 1 de julio de cada año al Parlamento Europeo, a la Comisión y al Tribunal de Cuentas y se publica.

El programa de trabajo anual de la Agencia para 2020 está basado en las siguientes prioridades operativas:

- mantener el alto nivel de rendimiento y disponibilidad de los sistemas;
- cumplir los requisitos derivados de los Reglamentos refundidos del SIS ;
- desarrollar nuevos sistemas (SES, SEIAV y ECRIS-TCN);
- desarrollar los componentes descritos en los reglamentos de interoperabilidad;
- ejecutar la segunda fase de la ampliación de la sede técnica de Estrasburgo, incluido el centro de datos.

Los resultados globales de la Agencia en 2020 demostraron que la eu-LISA ha seguido siendo un socio estable y fiable en el ámbito de la justicia y los asuntos de interior, con una estructura organizativa sólida y personal altamente cualificado. A lo largo del año, la eu-LISA demostró ser un elemento indispensable de la arquitectura de Schengen, que facilita el ejercicio seguro de uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la UE: la libertad de circulación. Además, la Agencia consiguió cumplir sus objetivos a pesar de los retos que se plantearon en el singular contexto de la pandemia mundial.

Como el resto del mundo, la eu-LISA se vio afectada por las medidas de contención introducidas para frenar la pandemia. Desde el inicio de la crisis, la Agencia aplicó las medidas necesarias para garantizar la salud y la seguridad de su personal y de los contratistas *in situ*, salvaguardar el servicio continuo e ininterrumpido de los sistemas informáticos de gran magnitud en el marco de la gestión operativa de la eu-LISA y minimizar el impacto de la situación en las actividades de desarrollo. Estas disposiciones especiales hicieron posible que no se interrumpiera la prestación de servicios a los Estados miembros. A lo largo de la pandemia, tanto la sede técnica de Estrasburgo como el centro de respaldo de Sankt Johann im Pongau siguieron en funcionamiento. En consecuencia, ninguna interrupción o incidente importante afectó a la disponibilidad del SIS, del VIS o de Eurodac para los Estados miembros. Las nuevas actividades de desarrollo se vieron afectadas por la pandemia de varias maneras, en particular debido a las restricciones de viaje y a las limitaciones de acceso a los centros de datos. Sin embargo, la Agencia, en cooperación con la Comisión y los Estados miembros, ha desarrollado medidas de mitigación eficaces para reducir el impacto de la pandemia en el desarrollo de los nuevos sistemas.

## *Evolución del marco jurídico*

El año 2020 trajo consigo cambios significativos en el entorno jurídico en el que opera la eu-LISA:

- El 23 de septiembre de 2020, la Comisión Europea presentó su propuesta de **Reglamento refundido de Eurodac** en el marco de su nuevo Pacto sobre Migración y Asilo, que cubre todos los elementos para un enfoque europeo integral de la migración. La propuesta tiene por objeto establecer procedimientos mejorados y más rápidos en todo el sistema de asilo y migración, y establece un equilibrio entre los principios de reparto equitativo de responsabilidad y solidaridad.
- En 2020 prosiguieron las negociaciones en torno al **Reglamento refundido del VIS**, incluidas las enmiendas consiguientes del VIS. A finales de año se alcanzó un acuerdo político y el acto legislativo alcanzó la fase

final de adopción. El nuevo Reglamento fomentará la seguridad del procedimiento de visados de corta duración, incluirá los visados de larga duración y los permisos de residencia en la base de datos y garantizará la interoperabilidad entre el VIS y otros sistemas y bases de datos pertinentes de la UE.

- También prosiguieron las negociaciones en torno a las **enmiendas consiguientes del SEIAV**, pero su adopción no había concluido al final del año. No obstante, la Agencia ya ha tenido en cuenta los requisitos indicados en la documentación pertinente de todos los sistemas afectados, en concreto, el SES, el SEIAV y el ECRIS-TCN.
- El 2 de diciembre de 2020, la Comisión presentó una propuesta sobre el sistema **e-CODEX** (Comunicación para la justicia electrónica mediante el intercambio de datos en línea) como parte de un paquete para modernizar los sistemas judiciales de la UE y acelerar su digitalización. El sistema e-CODEX es el principal instrumento para conseguir una cooperación transfronteriza segura en procedimientos civiles, mercantiles y penales. Según esta propuesta, la gestión operativa de este sistema se encomendará a la eu-LISA a partir del 1 de julio de 2023.
- El 19 de febrero de 2020, la Comisión Europea publicó el **Libro Blanco sobre la inteligencia artificial – Un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza**. En este contexto, la eu-LISA está explorando opciones para el posible despliegue de elementos específicos de IA en los sistemas que son de su competencia.
- El 24 de julio de 2020, la Comisión Europea presentó la iniciativa de la **Estrategia de la UE para una Unión de la Seguridad** para el período 2020-2025. Dicha estrategia esboza cuatro prioridades estratégicas, y la eu-LISA colabora en todas ellas, en particular la prioridad 4: un ecosistema de seguridad europeo sólido.
- El 16 de diciembre de 2020, la Comisión Europea publicó una Comunicación sobre la **Estrategia de Ciberseguridad de la UE para la Década Digital**. En su ámbito de especialización, la eu-LISA contribuye a garantizar soluciones y normas de ciberseguridad de primer orden para las infraestructuras críticas, así como el desarrollo y la aplicación de nuevas tecnologías.

### *Aplicación de los nuevos sistemas e innovación*

En 2020, la eu-LISA siguió trabajando en la aplicación de los nuevos sistemas que le han sido confiados (SES, SEIAV y ECRIS-TCN), así como en el desarrollo de la interoperabilidad entre los sistemas nuevos y los existentes. Estas iniciativas de gran escala se han organizado a modo de programas internos para generar sinergias y utilizar eficazmente los recursos humanos y financieros disponibles.

- **SES:** En 2020, la eu-LISA realizó importantes esfuerzos para garantizar la aplicación del SES con arreglo al calendario previsto y mitigar el impacto de la pandemia de COVID-19. En agosto, la Agencia alcanzó un hito clave con el cierre de la fase de requisitos y especificaciones. La Agencia desarrolló y entregó el simulador del sistema central a los usuarios, y proporcionó formación a distancia a los Estados miembros. La instalación de la interfaz nacional uniforme (INU) y la modernización de la infraestructura de comunicación del VIS (necesaria para el SES y para el SEIAV en cada Estado miembro) se completó casi totalmente, pese a las restricciones de acceso a las sedes técnicas ocasionadas por la pandemia. En total, la Agencia instaló 57 de las 64 INU y se completaron las mejoras de la red en 56 de las 65 sedes técnicas radicadas en distintos Estados miembros.

El contrato marco del BMS/sBMS del SES se firmó en abril, con lo que comenzó el proceso de desarrollo. Además, la Agencia completó los trabajos de desarrollo relacionados con la interoperabilidad del SES con el VIS y adoptó las especificaciones técnicas para el desarrollo del servicio en línea del SES-SEIAV, otro componente estructural esencial del sistema.

El 14 de diciembre de 2020, el Consejo de Justicia y Asuntos de Interior (JAI) decidió aplazar dos meses la entrada en funcionamiento del SES, de marzo a mayo de 2022, con el fin de absorber los efectos de la pandemia y dar a los Estados miembros más tiempo para prepararse.

- **SEIAV:** En 2020 prosiguió el desarrollo del SEIAV en estrecha cooperación con los Estados miembros y con la Comisión. A pesar de la pandemia de COVID-19, la Agencia continuó con la aplicación del sistema según lo previsto. En septiembre, el Consejo de Administración aprobó el pliego de condiciones técnicas para el desarrollo del SEIAV, y después comenzó la licitación como parte del Marco de Ingeniería Transversal (TEF). El calendario de aplicación del SEIAV no se vio afectado por la pandemia.
- **Interoperabilidad:** Durante el primer semestre de 2020, la Agencia preparó el pliego de condiciones técnicas para el PEB, el RCDI, el DIM y el RCIE<sup>1</sup>. Los procedimientos de revisión y aprobación de las especificaciones de los diversos componentes de interoperabilidad comenzaron en julio y la revisión finalizó en noviembre. Se espera que el proceso concluya formalmente en 2021, previo dictamen favorable de la Comisión. La licitación para el desarrollo de los componentes de interoperabilidad se inició como parte del TEF en diciembre. Los plazos de ejecución de los componentes de interoperabilidad no se han visto afectados por la pandemia.
- **ECRIS:** En 2020, la eu-LISA intensificó su participación en la comunidad de justicia de la UE. El 14 de abril de 2020, asumió la responsabilidad del mantenimiento de la **aplicación de referencia ECRIS**. La Agencia consiguió mejorar el protocolo de comunicación y se comprometió a aplicar diez cambios evolutivos opcionales de alta prioridad. Además, el desarrollo del **ECRIS-TCN** continuó según lo previsto y el proyecto de pliego de condiciones técnicas se presentó a revisión en noviembre.
- Dejando a un lado el modelo compartimentado de desarrollo de sistemas informáticos de gran magnitud, la Agencia puso en marcha en 2020 su primer **Marco de Ingeniería Transversal (TEF)**. El TEF tiene por objeto establecer una estructura contractual para diseñar, desarrollar, probar y aplicar nuevos sistemas informáticos. La Agencia considera que se trata de un hito importante y, hasta el momento, es la mayor licitación jamás firmada por la eu-LISA. El TEF también se utilizó para adquirir los servicios necesarios para el desarrollo del SEIAV, los componentes de interoperabilidad y el ECRIS-TCN.
- Debido a la reciente ampliación de su mandato, la eu-LISA intensificó sus esfuerzos en el ámbito de **la investigación y la innovación** y publicó un informe titulado «*Artificial Intelligence in the Operational Management of Large-Scale IT Systems*» (Inteligencia artificial en la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud). Además, la Agencia puso en marcha un proyecto para desarrollar y poner a prueba un prototipo del portal de solicitud de visados en línea de la UE, apoyó activamente el Centro de Innovación de la UE para la Seguridad Interior (una iniciativa del Consejo de la UE) y elaboró la hoja de ruta para la normalización que adoptó el Consejo en diciembre.

## Gestión operativa y evolución de los sistemas existentes

Durante el período de notificación, el rendimiento y la disponibilidad del **SIS**, del **VIS/BMS** y de **Eurodac** se ajustaron a los acuerdos de nivel de servicio pertinentes. A pesar del impacto de la pandemia, todos los sistemas permanecieron disponibles en todo momento, y las dos sedes técnicas de la Agencia mantuvieron un funcionamiento ininterrumpido, como lo confirman los indicadores clave de rendimiento para la gestión operativa de los sistemas (es decir, la disponibilidad del sistema y los tiempos de respuesta). La disponibilidad de SIS fue del 99,94 %; la del VIS, del 99,93 %; y la de Eurodac, del 99,87 %. Debido a la pandemia de COVID-19, el tráfico en todos los sistemas disminuyó significativamente a partir de marzo.

<sup>1</sup> Portal europeo de búsqueda (PEB), registro común de datos de identidad (RCDI), detector de identidades múltiples (DIM) y repositorio central para la presentación de informes y estadísticas (RCIE).

En 2020 la Agencia realizó progresos significativos en la aplicación del **SIS refundido**. En enero se incorporaron al sistema dos nuevas características: una para añadir una nueva funcionalidad al Sistema Automático de Identificación Dactilar (SAID) y otra para establecer conexiones entre el SIS y la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Policial (Europol), la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Judicial Penal (Eurojust) y la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex). Además, la Agencia procedió al desarrollo de las dos principales versiones intermedias del proyecto relacionadas con los cambios en las alertas sobre personas y objetos. En diciembre, la eu-LISA presentó una versión actualizada de la documentación técnica del sistema [es decir, el documento de control de interfaces (DCI) y las especificaciones técnicas detalladas (ETD)] para su revisión por los Estados miembros. La documentación actualizada comprende los elementos biométricos del sistema y los cambios derivados tanto del SAID como de los Reglamentos refundidos. Más aún, la Agencia prosiguió los trabajos de desarrollo relacionados con la fase 2 del SAID y con el fin de habilitar una mayor capacidad de consulta. Se avanzó en la integración de Irlanda en el SIS tras el éxito de la prueba de puesta en marcha en enero de 2020; la puesta en marcha definitiva está prevista para el 15 de marzo de 2021. También se avanzó en la integración de Chipre, y a lo largo de 2020 se completaron varias fases de prueba.

Por lo que se refiere al **VIS/BMS**, la Agencia consiguió aumentar la capacidad del BMS hasta 85 millones de registros, de modo que sea suficiente para satisfacer las crecientes necesidades de los Estados miembros a consecuencia de la aplicación de la política común de visados de la UE. La Agencia también trabajó en la integración de nuevos usuarios (en concreto Europol), así como en la concesión de acceso pasivo a Bulgaria y Rumanía. El sistema VIS está técnicamente listo para ser utilizado por los nuevos usuarios. La evolución del VIS/BMS ha estado muy influenciada por la futura interconexión entre el VIS y el SES. Más aún, la eu-LISA colaboró en la preparación del nuevo Reglamento VIS.

En 2020, solo se produjeron cambios técnicos específicos en **Eurodac**, mientras que la evolución funcional del sistema se mantuvo en suspenso, a la espera de que se adopte la legislación pertinente. Durante el segundo semestre de 2020, la eu-LISA inició los preparativos para el rediseño de Eurodac, que permitirá a la Agencia garantizar la disponibilidad del sistema a medio plazo para los Estados miembros, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades y su oportuna aplicación, una vez que se adopten.

### *Infraestructuras y redes*

A lo largo de 2020, la Agencia aseguró la gestión operativa y el funcionamiento diario de su infraestructura, tanto en la sede técnica principal de Estrasburgo (Francia) como en el centro de respaldo de St. Johann im Pongau (Austria).

La Agencia también gestionó la infraestructura de comunicación del SIS y del VIS, cuyo rendimiento cumplió los requisitos legales y operativos, con una disponibilidad del 99,9997 % en el caso del SIS y del 99,9865 % en el caso del VIS; la segunda capa de cifrado del SIS II alcanzó una disponibilidad del 100 %.

Además, la Agencia continuó modernizando la infraestructura de comunicación del SIS para que los Estados miembros puedan utilizar de manera eficiente las nuevas funcionalidades del sistema derivadas de los proyectos de refundición y del SAID. La modernización de la infraestructura de comunicación del VIS se llevó a cabo como parte del programa SES, a fin de proporcionar el ancho de banda necesario para el funcionamiento futuro del SES y del SEIAV.

### *Cooperación con las partes interesadas*

En 2020, la eu-LISA continuó colaborando de forma estrecha, transparente y constructiva con su Consejo de Administración, con los consejos de gestión de programas (en el caso del SES, el SEIAV, la interoperabilidad y el ECRIS-TCN) y con los Grupos Consultivos (para el SIS, el VIS, Eurodac, el SES-SEIAV, la interoperabilidad y el ECRIS-TCN). La Agencia también prestó su apoyo en las conversaciones en curso con la Comisión, el Consejo y el Parlamento Europeo, en relación con los sistemas informáticos de gran magnitud, tanto los existentes como los nuevos, así como con la arquitectura de interoperabilidad.

Además, la eu-LISA siguió participando en el mecanismo de evaluación de Schengen, ayudando a supervisar la aplicación del acervo de Schengen, con especial atención a los ámbitos de uso del SIS y a la aplicación de la política común de visados de la UE.

La séptima Conferencia Anual de la Agencia, titulada «Interoperabilidad: Resiliencia digital para la Comunidad de Justicia y Asuntos de Interior de la UE», tuvo lugar el 26 de noviembre de 2020, organizada en colaboración con la Presidencia alemana del Consejo de la UE. Fue la primera vez que la conferencia se celebró íntegramente en línea. La retransmisión en directo, a través de una plataforma virtual específica, tuvo una audiencia mayor que las habituales conferencias presenciales, con más de 500 participantes inscritos.

En 2020, el foro periódico de la eu-LISA para la interacción con la industria —la Mesa Redonda de la Industria 2020— también se desarrolló íntegramente en formato digital. El acto de este año, titulado «Calidad de los datos e interoperabilidad: subsanar los déficits de capacidad a través de la normalización», tuvo lugar del 3 al 5 de noviembre, con más de 320 participantes de más de 90 organizaciones y 35 países.

En 2020, la eu-LISA elaboró y negoció planes de cooperación bilateral con varias agencias de Justicia y Asuntos de Interior (JAI). En septiembre, la eu-LISA concluyó un plan de cooperación para 2020-2022 con la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO). El 12 de noviembre de 2020, los directores ejecutivos de la eu-LISA y de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) firmaron un plan de cooperación para 2020-2022. Además, la eu-LISA y la Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad (ENISA) negociaron un plan de cooperación para 2021-2023 que se firmó el 9 de enero de 2021.

Por otra parte, la eu-LISA mantuvo un contacto estrecho con otras agencias asociadas, por ejemplo con la Agencia de la Unión Europea para la Formación Policial (CEPOL) sobre actividades de formación; con Frontex sobre el SIS, el SES, el SEIAV y la interoperabilidad; con Europol sobre el SIS, SIRENE, el VIS, el SES, el SEIAV y la interoperabilidad; y con Eurojust sobre el SIS y Eurodac. También se mantuvo una cooperación activa adicional en el marco de la Red de Agencias JAI (JHAAN) y la Red de Agencias de la UE (EUAN).

## *Transformación organizativa*

En 2019, la Agencia puso en marcha un programa de transformación con la finalidad de establecer una nueva estructura organizativa más adecuada al mandato ampliado de la eu-LISA. Este programa, conocido comúnmente como eu-LISA 2.0, se concibió para garantizar un proceso de reorganización abierto y transparente con la participación activa del personal de la Agencia. A lo largo de 2020, la Agencia continuó por la senda de la transformación y se centró en los aspectos del cambio cultural para apoyar la implementación de la nueva organización.

## *Centros operativos*

Durante el período de referencia, la eu-LISA realizó progresos significativos en el proyecto de construcción de una **segunda ampliación de su sede técnica** en Estrasburgo. El 28 de septiembre, la Agencia alcanzó un hito importante cuando las autoridades francesas le transmitieron la propiedad de la parcela de 20 000 m<sup>2</sup> adyacente a su actual complejo inmobiliario, que servirá de emplazamiento para la nueva ampliación.

## *Ejecución del presupuesto*

En 2020, la eu-LISA gestionó un presupuesto de 240,1 millones EUR en créditos de compromiso y 181,6 millones EUR en créditos de pago con cargo al presupuesto general de la UE. En general, la Agencia alcanzó un alto porcentaje de ejecución presupuestaria:

- el 99,1 % de los créditos de compromiso<sup>2</sup>;

<sup>2</sup> Teniendo en cuenta la prórroga no automática de créditos de compromiso autorizada por el Consejo de Administración el 15 de febrero de 2021, tal como se resume en el cuadro 6.



- el 99 % de los créditos de pago<sup>3</sup>.

### *Principales riesgos y problemas notificados al Consejo de Administración*

A lo largo del año, los Grupos Consultivos del SES, del SEIAV, de interoperabilidad y del ECRIS-TCN y los consejos de gestión de programas notificaron periódicamente el estado de ejecución al Consejo de Administración y presentaron informes exhaustivos que incluyeron resúmenes de los riesgos y problemas de cada programa concreto. En varias ocasiones, el Consejo señaló la necesidad de reforzar la participación de los Estados miembros a fin de garantizar la ejecución oportuna de los programas. Además, el Consejo abordó reiteradamente el problema de los efectos de la pandemia en el calendario de aplicación del SES, del SEIAV y de los programas de interoperabilidad y las medidas de mitigación propuestas.

Los Grupos Consultivos del SIS, del VIS y de Eurodac informaron directamente al Consejo de Administración sobre el estado de sus trabajos, incluidos los riesgos y problemas relacionados con la gestión operativa y la evolución de los sistemas que son de su competencia.

El Comité de Auditoría, Cumplimiento y Finanzas (CACF) del Consejo de Administración contribuyó a ofrecer garantías con respecto a las medidas de gestión de riesgos de la Agencia.

Por otra parte, el Consejo recibió informes periódicos sobre el estado de las negociaciones relativas al nuevo marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027. Además, el Consejo siguió de cerca los avances en el proyecto de construcción de la segunda ampliación de la sede técnica de la eu-LISA en Estrasburgo y los riesgos que entraña la insuficiencia de instalaciones para albergar nuevos sistemas, personal y contratistas *in situ*. El Consejo también fue informado periódicamente sobre el estado de ejecución del programa de transformación de la Agencia (eu-LISA 2.0). Por lo que se refiere a las auditorías, el Consejo recibió informes periódicos de seguimiento del estado de aplicación de las recomendaciones de auditoría.

### *Evaluación de los controles internos por parte de la dirección*

La dirección de la Agencia tiene garantías razonables de que los controles internos establecidos son adecuados y funcionan según lo previsto. Esta consideración se ratifica con los resultados de las auditorías internas y externas.

### *Resultados de las auditorías*

La Agencia no recibió ninguna recomendación crítica en el marco de las auditorías realizadas en 2020 por el Tribunal de Cuentas Europeo, por diversos auditores externos independientes, por el Servicio de Auditoría Interna de la Comisión y por la Función de Auditoría Interna de la Agencia. El resto de recomendaciones se tuvieron en cuenta en los planes de acción correspondientes y la Agencia siguió avanzando en su aplicación en 2020.

### *Gestión de riesgos*

A lo largo del año, se identificaron y gestionaron adecuadamente todos los riesgos principales. En 2020, la Agencia identificó 12 riesgos institucionales importantes y estableció el correspondiente plan de respuesta. Durante el período de notificación, dos riesgos institucionales quedaron subsanados y tres se transformaron en problemas.

<sup>3</sup> Teniendo en cuenta la imputación de gastos administrativos a 2021.

# Introducción

La finalidad del informe anual de actividades consolidado de la eu-LISA es ofrecer una visión estructurada de las actividades realizadas y de los objetivos alcanzados en 2020, según lo establecido en el programa de trabajo anual de la Agencia para 2020 y en su documento único de programación para 2020-2022. El informe sigue la estructura común definida para todas las agencias de la UE.

El capítulo 1 ofrece una visión detallada de los logros más notables en la gestión operativa de los sistemas informáticos de gran magnitud existentes, en el desarrollo de nuevos sistemas y en otros ámbitos clave de actividad de la Agencia y actividades horizontales. El capítulo 2 describe los principales elementos de la gestión de la eu-LISA, como el presupuesto y los recursos humanos. El capítulo 3 revisa la eficacia del marco de control interno (MCI) y enumera los principales riesgos institucionales durante el período de notificación. Los capítulos 4 y 5 recogen las garantías y la declaración de fiabilidad de la dirección.

## *Información de referencia*

La Agencia Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA) se estableció en 2011 mediante el Reglamento (UE) n.º 1077/2011 y empezó a funcionar el 1 de diciembre de 2012. La Agencia se constituyó para proporcionar una solución a largo plazo a escala de la UE para la gestión operativa de los sistemas informáticos de gran magnitud presentes y futuros en el espacio de libertad, seguridad y justicia. El Reglamento constitutivo<sup>4</sup> entró en vigor el 11 de diciembre de 2018, derogando el Reglamento anterior y ampliando el mandato de la Agencia. Este nuevo mandato refuerza la capacidad de la Agencia para mejorar, diseñar y desarrollar sistemas de información para la seguridad europea, la gestión de fronteras y la migración, y amplía el ámbito de la labor de la Agencia en materia de investigación, innovación y pruebas y en la posibilidad de apoyar el desarrollo de proyectos piloto y pruebas de concepto.

Actualmente, la eu-LISA gestiona el Sistema de Información de Schengen (SIS)<sup>5</sup>, el Sistema de Información de Visados (VIS)<sup>6</sup> y la base de datos europea sobre dactiloscopia para fines de asilo (Eurodac)<sup>7</sup>. Estos sistemas son las piedras angulares esenciales para el buen funcionamiento del espacio Schengen. En las fronteras exteriores de la UE, estos sistemas informáticos son críticos para garantizar la eficacia de la gestión de fronteras y la aplicación de las políticas comunes de asilo, migración y visados de la UE. Dentro del espacio Schengen, la disponibilidad ininterrumpida de estos sistemas es indispensable para garantizar la libertad de circulación de los ciudadanos de la UE, así como su seguridad.

La Agencia también está desarrollando el Sistema de Entradas y Salidas (SES)<sup>8</sup>, el Sistema Europeo de Información y Autorización de Viajes (SEIAV)<sup>9</sup>, el sistema centralizado para la identificación de Estados miembros que poseen información de condenas anteriores de nacionales de terceros países y apátridas (ECRIS-TCN)<sup>10</sup> y los nuevos componentes con los que se diseñará el marco de interoperabilidad de los sistemas a cargo de la eu-LISA<sup>11</sup>.

A lo largo de todas las operaciones, la Agencia garantiza un alto nivel de protección de los datos y un nivel adecuado de seguridad de los datos y seguridad física, de conformidad con las normas y disposiciones aplicables.

4 Reglamento (UE) n.º 2018/1726 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018, relativo a la Agencia de la Unión Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA), y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 1987/2006 y la Decisión 2007/533/JAI del Consejo y se deroga el Reglamento (UE) n.º 1077/2011, DO L 295 de 21.11.2018, pp. 99-137.

5 Reglamento (UE) n.º 2018/1860, Reglamento (UE) n.º 2018/1861 y Reglamento (UE) n.º 2018/1862, DO L 312 de 7.12.2018, pp. 1-106; Reglamento (CE) n.º 1986/2006 y Reglamento (CE) n.º 1987/2006, DO L 381 de 28.12.2006, pp. 1-23; Decisión 2007/533/JAI del Consejo, DO L 205 de 7.8.2007, pp. 63-84.

6 Reglamento (CE) n.º 767/2008, DO L 218 de 13.8.2008, pp. 60-81.

7 Reglamento (UE) n.º 604/2013, DO L 180 de 29.6.2013, pp. 31-59.

8 Reglamento (UE) n.º 2017/2226, DO L 327 de 9.12.2017, pp. 20-82.

9 Reglamento (UE) n.º 2018/1240, DO L 236 de 19.9.2018, pp. 1-71, y Reglamento (UE) n.º 2018/1241, DO L 236 de 19.9.2018, pp. 1-73.

10 Reglamento (UE) n.º 2019/816 DO L 135 de 22.5.2019, pp. 1-26.

11 Reglamento (UE) n.º 2019/817 y Reglamento (UE) n.º 2019/818, DO L 135 de 22.5.2019, p. 27-135.

## Misión, visión y valores esenciales

La misión de la Agencia se basa en su mandato jurídico previsto en el Reglamento (UE) n.º 2018/1726 y se focaliza en **aportar valor añadido a los Estados miembros de manera continua, facilitando a través de la tecnología sus esfuerzos en favor de una Europa más segura.**

Esta misión se lleva a cabo a través de la visión de la Agencia, que es **proporcionar a las partes interesadas servicios y soluciones eficientes y de elevada calidad, ganar su confianza mediante la adaptación continua de las capacidades tecnológicas a las necesidades cambiantes de los Estados miembros y consolidar a la Agencia como centro de excelencia** en el ámbito de la Justicia y los Asuntos de Interior (JAI).

La misión y la visión de la Agencia se traducen en actividades operativas mediante los valores esenciales de la eu-LISA, que impulsan y sustentan todas las actividades operativas y el desarrollo estratégico de la Agencia. Los valores esenciales de la eu-LISA son:

- **Rendición de cuentas:** aplicación de un marco sólido de gobernanza, una buena gestión financiera y operaciones rentables.
- **Transparencia:** comunicación periódica y abierta con las principales partes interesadas de la Agencia y participación en un diálogo continuo para definir la estrategia de desarrollo de la Agencia a largo plazo.
- **Excelencia:** disponer de la estructura organizativa correcta, del personal adecuado y de los procesos oportunos para garantizar la continuidad del servicio a los Estados miembros.
- **Continuidad:** garantizar que la Agencia aprovecha al máximo su pericia, sus conocimientos y las inversiones realizadas por los Estados miembros y que continuará desarrollando dicha pericia y conocimientos.
- **Trabajo en equipo:** capacitar a cada uno de los miembros de sus equipos humanos para obtener el máximo partido de sus conocimientos y experiencia y contribuir así al éxito de la Agencia.
- **Orientación al cliente:** garantizar que la Agencia se adapte en todo momento a las necesidades y demandas de sus partes interesadas.

## Localización

La Agencia tiene su sede en Tallin (Estonia), mientras que la gestión operativa de los sistemas confiados a la Agencia se lleva a cabo en Estrasburgo (Francia). Además, la eu-LISA posee un centro de respaldo técnico en St Johann im Pongau (Austria) y una oficina de enlace en Bruselas (Bélgica).

## Contexto jurídico

El artículo 24, apartado 3, letra g), del Reglamento (UE) n.º 2018/1726 hace al director ejecutivo responsable de la elaboración del proyecto de informe anual de actividades consolidado de la Agencia y, previa consulta a los Grupos Consultivos, su presentación al Consejo de Administración para su evaluación y aprobación. El artículo 19, apartado 1), letra t), del mismo Reglamento establece que el Consejo de Administración evaluará y adoptará el informe anual de actividades consolidado de la Agencia durante el año anterior, comparando, en particular, los resultados conseguidos con los objetivos del programa de trabajo anual. El Consejo de Administración debe enviar el informe y su evaluación a más tardar el 1 de julio de cada año al Parlamento Europeo, al Consejo, a la Comisión y al Tribunal de Cuentas y garantizar que el informe anual de actividades sea publicado.

# 1 Logros del año

En 2020, la labor y la importancia de la eu-LISA para los Estados miembros y para el conjunto de la UE siguieron creciendo. La Agencia fue uno de los principales agentes que contribuyeron al proceso de aplicación de las políticas de justicia y asuntos de interior de la UE. El trabajo de la Agencia también fue fundamental para todos los ciudadanos que viajan a la UE o que residen en ella, dado que sus actividades contribuyen a salvaguardar los derechos fundamentales, garantizando la libre circulación en los Estados miembros y ofreciendo un alto nivel de seguridad y protección.

En colaboración con sus partes interesadas, la Agencia realizó contribuciones clave a la prioridad de la UE de «promover el modo de vida europeo» reforzando la seguridad interior en toda la UE. En particular, en el marco de la Estrategia de la UE para una Unión de la Seguridad «Un nuevo camino a seguir»<sup>12</sup>, el funcionamiento de los sistemas existentes supervisados por la Agencia, los nuevos sistemas en desarrollo y su interoperabilidad son elementos esenciales que contribuyen a la creación de un ecosistema europeo de seguridad sólido en todo el ámbito de la justicia y los asuntos de interior. Estos sistemas refuerzan la cooperación entre los Estados miembros y facilitan el necesario intercambio de información y la gestión eficaz de las fronteras exteriores de la UE. En el marco de su nuevo mandato, la eu-LISA también ha aumentado su contribución a la investigación y la innovación relacionadas con la seguridad en colaboración con otras agencias de la UE.

La Agencia ofreció su apoyo y sus conocimientos expertos a la Comisión en el proceso de elaboración de un marco eficaz para la gestión del asilo y la migración, y realizó contribuciones clave al «Pacto sobre migración y asilo» desde sus inicios. Además, la eu-LISA y sus partes interesadas han estado trabajando en las propuestas de modificación del Reglamento refundido de Eurodac, que desempeñarán un papel clave para alcanzar los objetivos recogidos en el «marco europeo común para la migración y el asilo». La Agencia también contribuyó a la prioridad de la «gestión integrada de las fronteras», en particular con los avances realizados en el desarrollo de la interoperabilidad de los sistemas informáticos de gran magnitud que son de su competencia.

Por lo que se refiere a los esfuerzos para la digitalización de la justicia, la eu-LISA aportó información valiosa a los debates sobre el futuro del sistema e-CODEX.

Aunque en 2020 se revisaron o se pusieron en marcha varias estrategias de la UE, coincidieron con la fase intermedia de la estrategia de la eu-LISA a largo plazo (2018-2022)<sup>13</sup>. Esta estrategia se elaboró y adoptó en 2017, junto con los Estados miembros y la Comisión Europea. Como reflejo del mandato de la Agencia, la estrategia definía cuatro objetivos estratégicos, ofrecía orientaciones para los planes de acción a largo plazo de la eu-LISA y establecía la estructura de la programación plurianual:

**Objetivo estratégico 1:** Seguir creciendo en tanto que colaborador y socio ejecutor de las políticas pertinentes en la UE

**Objetivo estratégico 2:** Mantener y ampliar el papel de la Agencia en tanto que proveedor de servicios y centro de excelencia de TIC en la UE

**Objetivo estratégico 3:** Seguir creciendo en tanto que principal plataforma tecnológica de TIC de la UE

**Objetivo estratégico 4:** Seguir desarrollando una organización eficiente y ágil de conformidad con el marco reglamentario de la UE

## 1.1 Nuevos sistemas e innovación (objetivo estratégico 1)

En 2020, el desarrollo de los nuevos sistemas informáticos de gran magnitud fue una prioridad clave para la eu-LISA. La Agencia tiene la responsabilidad de desarrollar tres nuevos sistemas en el ámbito de los asuntos de interior: el SES, el SEIAV y los componentes de la interoperabilidad. El desarrollo y posterior funcionamiento de estos sistemas constituirá

<sup>12</sup> Comunicación de la Comisión sobre la Estrategia de la UE para una Unión de la Seguridad, COM/2020/605 final.

<sup>13</sup> [https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Corporate/eu-LISA\\_%20Strategy\\_%202018-2022.pdf](https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Corporate/eu-LISA_%20Strategy_%202018-2022.pdf)

una importante contribución de la Agencia a la Estrategia de la UE para una Unión de la Seguridad y ofrecerá un sólido apoyo a los Estados miembros en los ámbitos de la gestión de fronteras y la seguridad interior. También mejorará y racionalizará los controles en frontera de los millones de personas de todo el mundo que viajan anualmente hacia y desde la UE. La eu-LISA también tiene la responsabilidad de desarrollar un sistema en el ámbito de la justicia, el ECRIS-TCN, que también contribuirá a la interoperabilidad entre los sistemas de información de la UE.

En 2020, el principal reto para la Agencia era garantizar que sus nuevos programas de desarrollo pudieran avanzar de forma diligente y eficaz, a pesar de los retos planteados por la pandemia de COVID-19. La Agencia logró superar este reto satisfactoriamente: el trabajo avanzó de forma significativa en todos los programas y se mantuvo en el buen camino, con tan solo pequeñas desviaciones respecto de su calendario general.

De conformidad con los reglamentos respectivos, la gobernanza de cada nuevo programa de desarrollo está supervisada por un consejo de gestión específico de ese programa (CGP), constituido por el Consejo de Administración (CA) de la eu-LISA. Los CGP tienen la responsabilidad de supervisar la adecuada gestión de las fases de diseño y desarrollo de los nuevos sistemas y garantizar la coherencia del desarrollo del sistema central con la evolución de los sistemas nacionales. Todos los CGP informan mensualmente al CA de la eu-LISA sobre los avances de sus respectivos programas. Además, los Grupos Consultivos (GC) de cada sistema aportan sus conocimientos técnicos para colaborar en las tareas del CGP y hacer un seguimiento del estado de preparación de los Estados miembros. En 2020, a partir de marzo, debido a la pandemia, las reuniones presenciales se sustituyeron por reuniones en línea, tanto en el caso de los CGP como de los GC.

Por otra parte, la Agencia intensificó sus esfuerzos en el ámbito de la investigación y la innovación. En 2020, la eu-LISA aplicó un nuevo procedimiento de contratación pública de los servicios de ingeniería. Esto ha supuesto un hito importante para la eu-LISA y cabe esperar que genere mejoras significativas de eficiencia en los próximos años. La Agencia también siguió analizando soluciones técnicas que garantizaran el máximo nivel de disponibilidad de todos los sistemas informáticos de gran magnitud, con implicaciones significativas para la arquitectura de las sedes técnicas de la Agencia. La Agencia también trabajó en el tema de la inteligencia artificial y sus posibles aplicaciones, y comenzó a trabajar en un prototipo de portal de solicitud de visados en línea de la UE.

### 1.1.1 Asuntos de interior

El desarrollo de nuevos sistemas se confió inicialmente a la Agencia en el ámbito de los asuntos de interior, de conformidad con el programa «Fronteras inteligentes», propuesto originalmente por la Comisión en 2013. En el contexto de este programa, se debatieron y finalmente se adoptaron varias propuestas para el desarrollo de nuevos sistemas, en concreto el SES, el SEIAV y la interoperabilidad de los sistemas. En 2020, la eu-LISA realizó progresos significativos en los programas de desarrollo de estos nuevos sistemas y componentes, que constituyen las actividades más importantes de la Agencia.



## SES

El Sistema de Entradas y Salidas (SES) es un nuevo sistema informático de gran magnitud que permitirá registrar la entrada y salida de nacionales de terceros países hacia y desde el espacio Schengen. Este sistema sustituirá a la actual práctica de sellado manual de pasaportes por un registro electrónico en una base de datos central de información biográfica y biométrica, así como la fecha y el lugar de entrada y salida para las visitas de hasta 90 días. Su finalidad es modernizar e incrementar la automatización de los controles fronterizos, reforzar la seguridad interior y luchar contra el terrorismo y la delincuencia organizada. Esto ayudará a los Estados miembros a manejar los flujos siempre crecientes



de viajeros, sin tener que aumentar el número de guardias de fronteras. El SES también permitirá mejorar el seguimiento de las estancias autorizadas y la identificación de personas que puedan sobrepasar el período de estancia autorizado.

El desarrollo del SES comenzó en enero de 2018 y la Agencia continuó su labor en 2020 en estrecha colaboración con los Estados miembros y la Comisión Europea. A pesar de la pandemia de COVID-19, la Agencia avanzó en la aplicación del sistema con pequeñas desviaciones que solo afectaron ligeramente al calendario general y a los hitos clave.

En mayo de 2020, la Agencia presentó al CA un informe de evaluación de impacto (EI) en el que se explicaba en qué ámbitos se dejaba sentir más los efectos de la pandemia, por ejemplo, los preparativos del centro de datos, las restricciones de viaje, las cadenas de suministro, la productividad, la entrega de productos y los procedimientos de contratación pública. Debido a estos problemas, la Agencia llevó a cabo un estudio para catalogar formas alternativas de prestación de servicios a las partes interesadas del SES. El estudio se terminó al final de 2020 y será evaluado con detalle por las partes interesadas pertinentes.

Teniendo en cuenta el impacto de la pandemia, se animó a todos los Estados miembros a seguir trabajando en estrecha colaboración con la Agencia para perfeccionar los escenarios propuestos para continuar la aplicación del SES (junto con el SEIAV y el paquete de interoperabilidad). A este respecto, el inicio de la fase de pruebas previas al cumplimiento se aplazó de enero a marzo de 2021, mientras que la entrada en funcionamiento del SES se trasladó de febrero a mayo de 2022. Esta decisión fue aprobada por el Consejo JAI en diciembre de 2020, y cabe esperar que estas medidas sigan sirviendo de apoyo a los Estados miembros que tienen dificultades para cumplir los objetivos políticos acordados.

### **Desarrollo del sistema central**

En agosto de 2020, la Agencia alcanzó un hito clave del programa con el cierre de la fase de formulación de requisitos y especificaciones. Así llegaron a su fin muchos meses de trabajo intensivo por parte de los equipos humanos de la Agencia, los Estados miembros y los contratistas. Esta fase del programa concluyó con cierto retraso debido a los efectos de la pandemia. Gracias a las medidas de mitigación que puso en marcha la Agencia, el retraso no afectó directamente al calendario general del programa.

El programa informático de simulación del sistema central se produjo y se entregó a los usuarios en abril. Este programa fue una importante contribución de la Agencia para ayudar a los Estados miembros en el desarrollo de sus sistemas nacionales. La Agencia también proporcionó formación a distancia a todos los usuarios del sistema. En diciembre se facilitó una versión actualizada del simulador, en consonancia con la última actualización acordada de las especificaciones del SES.

### **Despliegue de la interfaz nacional uniforme**

El Reglamento SES establece que debe instalarse una interfaz nacional uniforme (INU) en cada Estado miembro para permitir la conexión segura de las infraestructuras fronterizas nacionales al sistema central del SES. La instalación de la INU constituyó una parte importante del trabajo realizado por la Agencia en 2020. Comenzó en marzo con una instalación piloto en Austria y Letonia. Sin embargo, este compromiso pronto se vio afectado por la pandemia, debido a las restricciones de acceso a los centros de datos impuestas en varios Estados miembros. Por este motivo, se retrasó el despliegue de las INU, que inicialmente estaba previsto que se llevara a cabo entre mayo y septiembre. Del mismo modo, la pandemia afectó al trabajo programado en los Estados miembros y algunos centros de datos no estuvieron preparados a tiempo para organizar la instalación de las INU. A finales de 2020, la Agencia había conseguido instalar 57 de las 64 INU. El plan prevé que las pocas INU que quedan pendientes se instalen en los primeros meses de 2021.

### **Desarrollo del sBMS**

El 16 de abril, la Agencia firmó el contrato marco para el desarrollo del servicio de correspondencia biométrica compartido (sBMS) y la migración del SIS, del VIS y de Eurodac al sBMS. Este fue un hito clave para la Agencia, ya que el sBMS será utilizado por todos los sistemas que operan dentro de la arquitectura de interoperabilidad. En virtud de este contrato marco, en mayo y junio se firmaron contratos específicos para la configuración del programa, la

formulación de requisitos y especificaciones, la entrega del kit de software del usuario (KSU) y la migración prevista del VIS al sBMS. Una vez iniciado el contrato, las actividades comenzaron y se llevaron a cabo de acuerdo con el plan.

El primer hito fue el desarrollo del KSU, una herramienta necesaria para garantizar la calidad de los datos biométricos en los sistemas. La primera versión completa del KSU se entregó a los Estados miembros el 30 de noviembre para comenzar la campaña inicial de pruebas (beta). En diciembre, varios Estados miembros empezaron a recoger y tratar datos biométricos con fines de pruebas.

A lo largo del año, la Agencia colaboró en aspectos técnicos del sBMS con los Estados miembros y con los expertos en biometría de la Comisión en el seno del grupo de trabajo sobre biometría creado en 2019.

### Interoperabilidad con el VIS

Para permitir la interoperabilidad entre el SES y el VIS, debe establecerse un canal de comunicación seguro entre los dos sistemas centrales. La Agencia, en colaboración con el contratista del VIS, evaluó el impacto del Reglamento SES en el VIS. La definición de las especificaciones funcionales, que comenzó ya en abril de 2019, se completó a principios de 2020. Una vez concluida esta fase inicial, la fase de desarrollo comenzó y se completó con éxito. Se preparó la campaña de pruebas de cumplimiento y cabe esperar que comience en marzo de 2021.

### Modernización de la infraestructura de comunicación del VIS

La infraestructura de comunicación del VIS, que conecta los sistemas nacionales con el sistema central, debe modernizarse a fin de proporcionar un ancho de banda suficiente para satisfacer las necesidades del SES y del SEIAV. A finales de 2020, se había completado la modernización de la red en 59 de las 65 sedes de los Estados miembros. Al igual que otras actividades que requerían acceso físico a los centros de datos, la modernización de las sedes se vio afectada por la pandemia. En particular, el retraso en la preparación de las redes locales fue la razón principal del retraso en la modernización de las ocho sedes restantes. No obstante, ya existe un plan para que la modernización de las sedes restantes se lleve a cabo para mayo de 2021, como parte de la próxima fase de modernización de la infraestructura de comunicación del VIS.

### Servicio en línea del SES-SEIAV para nacionales de terceros países y transportistas

El servicio web del SES permitirá a los nacionales de terceros países verificar en línea la situación de su estancia autorizada en la UE en cualquier momento. Este servicio web también será utilizado por los transportistas para verificar si al visado de un viajero le queda al menos una entrada autorizada. El desarrollo de este servicio en línea es una tarea completamente nueva para la Agencia, que introduce nuevos retos para el programa SES.

El desarrollo del servicio en línea comenzó en enero de 2020, con una descripción de las especificaciones técnicas que el Consejo de Administración adoptó formalmente el 7 de septiembre de 2020. También se avanzó en la adquisición de líneas de internet y en el desarrollo de las herramientas del sistema, como el simulador de la interfaz de transportistas. La Agencia determinó que los servicios en línea requieren una nueva infraestructura segura, aislada del SES, y que los servicios web abarcarán tanto el SES como el SEIAV. Estos nuevos requisitos permitirán desarrollar una infraestructura duradera que apoye las necesidades tanto del SES como del SEIAV, así como posibles servicios futuros dirigidos a usuarios externos y partes interesadas.



## SEIAV

El SEIAV es un nuevo sistema de autorización en línea previo al viaje para la gestión de las fronteras de la UE que mejorará los aspectos de seguridad y protección de los desplazamientos al espacio Schengen o a través de este. Una vez

operativo, el SEIAV exigirá que todos los nacionales de terceros países exentos de la obligación de visado que tengan previsto viajar al espacio Schengen soliciten su autorización previa al viaje en línea. El SEIAV reducirá los procedimientos y los tiempos de paso en frontera, reforzará la gestión de las fronteras y consolidará la política de liberalización de visados de la UE. Además, el sistema permitirá comparar la información ya recopilada con las bases de datos existentes y futuras, lo que permitirá la verificación previa de posibles riesgos para la seguridad, la migración y la salud pública. Los agentes de la guardia de fronteras en los pasos fronterizos del espacio Schengen y los transportistas (aéreos, terrestres y marítimos) utilizarán el SEIAV antes del embarque.

El desarrollo del SEIAV comenzó a finales de 2018 y se estructuró en tres fases distintas: preparación, contratación pública y ejecución. En 2020, la Agencia continuó el desarrollo del SEIAV en estrecha colaboración con los Estados miembros y la Comisión Europea. A pesar de la pandemia de COVID-19, la Agencia avanzó en la aplicación del sistema de conformidad con el calendario previsto. La fase de preparación casi había concluido a finales de 2020. La fase de contratación pública comenzó en el tercer trimestre de 2019 y se esperaba que finalizara en el primer trimestre de 2021, con el inicio de la fase de ejecución. El sistema entrará en funcionamiento a finales de 2022.

### Fase de preparación

La fase de preparación comenzó en 2018 y alcanzó un hito importante en septiembre de 2020 con la aprobación por el CA del pliego de condiciones técnicas (PCT) del SEIAV. Sin embargo, la fase de preparación se prolongó para finalizar las especificaciones técnicas de la lista de alerta temprana del SEIAV, que dependen del estado del acto de ejecución correspondiente.

A diciembre de 2020, se había adoptado el 100 % de los actos delegados y de ejecución prioritarios. Aunque las modificaciones consiguientes del SEIAV no se adoptaron en el plazo previsto, lo que afectó negativamente al programa, su adopción estaba prevista para el primer semestre de 2021.

Una vez establecido el nuevo sistema, las unidades nacionales del SEIAV podrán, en casos excepcionales, invitar a los solicitantes a mantener una entrevista anterior a la salida. Como parte de este proceso, el Reglamento del SEIAV establece que la entrevista puede celebrarse por medios de comunicación audiovisuales, en el caso de que los servicios consulares se encuentren demasiado alejados del lugar de residencia del solicitante. Tras los debates sobre el acto de ejecución correspondiente, la Comisión llegó a la conclusión de que la herramienta audiovisual debía estar completamente separada del sistema de información SEIAV, sin ningún tipo de integración. La Comisión recomendó que la eu-LISA facilitara una lista de herramientas adecuadas a los Estados miembros, tras comprobar si las herramientas cumplían los requisitos definidos en el acto de ejecución correspondiente. En noviembre, el CGP del SEIAV recomendó al CA que encargara a la Agencia y al GC que evaluaran la posibilidad de contar con un sistema centralizado de contratación de la herramienta audiovisual del SEIAV. Se esperaba que este modelo generase importantes economías de escala y beneficios operativos para los Estados miembros. Los Estados miembros que recurran a esta opción seguirán teniendo la responsabilidad de sufragar los costes de aplicación y mantenimiento.

El primer ejercicio de evaluación de impacto relativa a la protección de datos (EIPD) del SEIAV comenzó en julio de 2020. Dada su complejidad, el plazo inicial tuvo que ampliarse hasta 2021. La EIPD servirá de base para elaborar las especificaciones técnicas detalladas del SEIAV, a fin de garantizar la protección de datos.

### Fase de contratación pública

La fase de contratación pública comenzó en el tercer trimestre de 2019 con la creación del procedimiento de contratación del Marco de Ingeniería Transversal (TEF) y terminará con la firma de los contratos y el inicio del diseño y el desarrollo del SEIAV en 2021. Para obtener más información sobre el procedimiento TEF, véase la página 31.

La licitación de los servicios de desarrollo del SEIAV comenzó en el marco del TEF el 29 de septiembre de 2020, tras la aprobación del pliego de condiciones técnicas del SEIAV. El 2 de noviembre de 2020 se presentaron tres ofertas que se sometieron a evaluación. El procedimiento de evaluación tuvo que ampliarse para permitir la diligencia debida en la

evaluación de las ofertas presentadas, con el fin de adjudicar el contrato a principios de 2021 y proceder con los primeros contratos relacionados con la configuración, el análisis y el diseño del proyecto.



## Interoperabilidad

La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información para intercambiar datos y permitir la puesta en común de la información. La gestión eficiente de la seguridad de las fronteras y la migración en Europa depende de la interoperabilidad de los sistemas de información, tanto los ya existentes como los de nueva creación, en los ámbitos de la justicia y los asuntos de interior. A tal fin, la eu-LISA trabaja en el desarrollo de los componentes necesarios para garantizar la interoperabilidad de los sistemas pertinentes. Estos componentes son los siguientes:

- el portal europeo de búsqueda (PEB), que permite a los usuarios realizar una única búsqueda y recibir resultados de todos los sistemas para los que tienen autorización de acceso;
- el servicio de correspondencia biométrica compartido (sBMS), que permite a todos los usuarios buscar y correlacionar datos de manera más eficiente;
- el registro común de datos de identidad (RCDI), que permite acceder fácilmente a la información biográfica de los nacionales de terceros países, a fin de garantizar una identificación fiable;
- el detector de identidades múltiples (DIM), que ayuda a detectar identidades múltiples con el doble objetivo de garantizar la correcta identificación de los viajeros de buena fe y luchar contra la usurpación de identidad.

La Agencia también trabaja en el desarrollo de un repositorio central para la presentación de informes y estadísticas (RCIE), con el fin de proporcionar datos estadísticos de distintos sistemas e informes analíticos con fines políticos, operativos y de calidad de los datos.

El programa de interoperabilidad se estructuró en tres fases: preparación, contratación pública y ejecución. La fase de preparación comenzó a mediados de 2019 y se espera que concluya en el segundo trimestre de 2021. La fase de contratación pública comenzó en paralelo en el tercer trimestre de 2019 y continuará hasta el inicio de la fase de ejecución, previsto para el segundo trimestre de 2021. Para obtener más información sobre el desarrollo del sBMS, véase la sección del SES en la página 24.

### Fase de preparación

La Agencia ha estado ayudando a la Comisión Europea y a los Estados miembros, en el marco de las reuniones del Comité de Interoperabilidad y del Grupo de Expertos, en la preparación de los actos jurídicos pertinentes. En línea con la planificación establecida por la Comisión con el apoyo de la eu-LISA, había seis actos estables a finales de 2019 y otros cinco en junio de 2020. Se avanzaron los trabajos en dos actos de ejecución más, mientras que los actos relativos a la entrada en funcionamiento de los componentes aún no se han programado.

Durante el primer semestre de 2020, la Agencia trabajó en la preparación del pliego de condiciones técnicas (PCT) del PEB, el RCDI, el DIM y el RCIE. Los procedimientos de revisión y adopción del PCT<sup>14</sup> para los diferentes componentes comenzaron el 17 de julio de 2020. La revisión finalizó en noviembre de 2020 y la conclusión formal del proceso se esperaba en el primer trimestre de 2021, sujeta al dictamen favorable de la Comisión.

El GC de Interoperabilidad analizó el impacto de la interoperabilidad en los procesos operativos de las partes interesadas y los posibles escenarios para la migración de los sistemas a los componentes de interoperabilidad. El GC también

<sup>14</sup> De conformidad con el artículo 54 del Reglamento de interoperabilidad.

elaboró una planificación integrada, contando con la participación de la comunidad de interoperabilidad en general, a fin de ayudar a los Estados miembros en la elaboración de sus planes nacionales.

### Fase de contratación pública

La licitación del desarrollo de los componentes de interoperabilidad se inició como parte del TEF el 4 de diciembre de 2020. Abarcará el desarrollo del RCDI, del DIM, del PEB y del RCIE. La adjudicación de los contratos está prevista para principios del segundo trimestre de 2021. Para obtener más información sobre el procedimiento TEF, véase la página 31.

#### 1.1.2 Justicia

El ECRIS-TCN es el primer sistema informático de gran magnitud diseñado y desarrollado por la Agencia que sirve principalmente al ámbito de la justicia. En este sentido, este proyecto es el primer compromiso formal de la Agencia con la comunidad de justicia de la UE. En 2020, la eu-LISA empezó a trabajar en la aplicación del ECRIS-TCN en estrecha cooperación con los Estados miembros, la Comisión Europea, las agencias JAI (Europol y Eurojust) y un organismo de la UE, la Fiscalía Europea. Además, la Agencia asumió la responsabilidad del mantenimiento de la aplicación de referencia ECRIS y contribuyó a la digitalización de la iniciativa de justicia penal, en particular en lo que se refiere a la evolución futura del sistema e-CODEX (Comunicación para la justicia electrónica mediante el intercambio de datos en línea).



### Aplicación de referencia ECRIS

El ECRIS es un sistema descentralizado de intercambio de información entre los Estados miembros sobre condenas anteriores. Con arreglo al Derecho de la UE, los órganos jurisdiccionales nacionales están obligados a tener en cuenta las condenas impuestas en otros países de la UE cuando se dicten sentencias en causas penales. El ECRIS empezó a funcionar en 2012 para apoyar este proceso, mejorando el intercambio de información sobre antecedentes penales en el conjunto de la UE, ya que todos los Estados miembros de la UE están conectados al ECRIS. La aplicación de referencia ECRIS (ECRIS RI) es la lista de requisitos funcionales, técnicos y de seguridad que deben cumplir los Estados miembros para que el ECRIS sea operativo. El 14 de abril de 2020, la eu-LISA pasó a encargarse del mantenimiento de la ECRIS RI. Desde entonces, la Agencia es responsable de recopilar y presentar estadísticas mensuales del ECRIS a la Comisión. La Agencia consiguió mejorar el protocolo de comunicación y se comprometió a aplicar diez cambios evolutivos opcionales de alta prioridad, así como un cambio jurídico obligatorio para febrero de 2021 a más tardar. Además, la Agencia también racionalizó las listas de contactos de los Estados miembros. Tal como establece el Reglamento del ECRIS-TCN, el programa de interfaz del ECRIS-TCN se integrará con la ECRIS RI que actualmente utilizan los Estados miembros.

### ECRIS-TCN

El ECRIS-TCN es un sistema centralizado de búsqueda con respuesta positiva o no, que complementa el sistema ECRIS existente en lo que respecta al intercambio de información sobre antecedentes penales de nacionales de terceros países condenados en la UE. El ECRIS y el ECRIS-TCN ayudarán a jueces, fiscales y otras autoridades pertinentes a obtener información exhaustiva sobre el historial de antecedentes penales de un nacional de un tercer país, sea cual sea el Estado miembro en el que dicha persona haya sido condenada anteriormente. De este modo, el ECRIS-TCN también contribuirá a la aplicación del principio de reconocimiento mutuo de las sentencias y resoluciones judiciales en un espacio común de justicia y seguridad en el que las personas circulen libremente, como el espacio Schengen. Está previsto que el sistema esté listo al mismo tiempo que los componentes de interoperabilidad.

En 2020, la Agencia prosiguió su trabajo de desarrollo del ECRIS-TCN en estrecha colaboración con los Estados miembros y la Comisión Europea. A pesar de la pandemia de COVID-19, la Agencia avanzó en la aplicación del sistema conforme a lo previsto.

El programa ECRIS-TCN se estructuró en tres fases distintas: preparación, contratación pública y ejecución. A finales de 2020, la fase de preparación estaba casi terminada. La fase de contratación también estaba en marcha y su finalización estaba programada para el primer trimestre de 2021, con el inicio de la fase de ejecución.

### Fase de preparación

La fase de preparación comenzó en 2019 y se espera que concluya en el segundo trimestre de 2021. A finales de noviembre de 2020, la eu-LISA presentó el proyecto de pliego de condiciones técnicas (PCT) al CGP y a la Comisión para su revisión. Una vez que el CA adopte los PCT, previo dictamen favorable de la Comisión, se procederá a la firma de los contratos específicos del ECRIS-TCN en el marco del TEF, para dar inicio a la fase de ejecución. Para obtener más información sobre el procedimiento TEF, véase la página 31.

A lo largo del año, la Agencia mantuvo una estrecha colaboración con la Comisión y los Estados miembros prestando apoyo continuo a la preparación de los actos jurídicos (es decir, las decisiones de ejecución) necesarios para el desarrollo técnico y la aplicación del sistema. La primera decisión de ejecución se refiere a los datos alfanuméricos y trata de la calidad de los datos, del rendimiento y disponibilidad del sistema, los registros y las estadísticas. El proyecto inicial se debatió en el Comité del ECRIS-TCN el 10 de febrero de 2020 y, tras dos revisiones, el texto se ha «estabilizado».

### e-CODEX

El sistema e-CODEX proporciona la infraestructura digital europea para una comunicación transfronteriza segura e interoperable en el ámbito de la justicia<sup>15</sup>. El sistema e-CODEX se ha desarrollado para resolver el problema que genera la fragmentación e incompatibilidad de las diversas herramientas informáticas nacionales y para garantizar la transmisión electrónica segura de la información en los procedimientos judiciales transfronterizos, cuando dicha transmisión esté permitida por la legislación nacional. El sistema e-CODEX se utiliza desde 2013, pero solo por un número limitado de Estados miembros y únicamente para desarrollar determinados procedimientos legales. El 2 de diciembre de 2020, la Comisión adoptó la «Propuesta de Reglamento relativo a un sistema informatizado de comunicación en los procesos transfronterizos penales y civiles (sistema e-CODEX)<sup>16</sup>». Esta propuesta tiene por objeto confiar el desarrollo y el mantenimiento del sistema e-CODEX a la eu-LISA a partir del 2023. El sistema e-CODEX es un factor tecnológico clave para modernizar la comunicación, a través de la digitalización, en el contexto de los procedimientos judiciales transfronterizos. Por consiguiente, la participación y la implicación de la Agencia en esta iniciativa deben considerarse un paso importante para aumentar su contribución a la digitalización del ámbito de la justicia.

#### 1.1.3 Innovación, investigación y desarrollo

##### *Investigación y vigilancia tecnológica*

2020 fue un año importante en la ejecución del mandato de investigación de la Agencia, recientemente ampliado. Dentro del ámbito de aplicación del artículo 14, apartado 2, de su Reglamento constitutivo, la Agencia entabló conversaciones con la Dirección General de Migración y Asuntos de Interior (DG HOME) sobre la formalización de su participación en el Programa Marco de Investigación e Innovación de la UE. Estas conversaciones dieron lugar a la formulación de un mandato en el que se definen las modalidades y los objetivos de la participación de la eu-LISA en la ejecución del Programa Marco de Investigación e Innovación de la UE<sup>17</sup>. En otoño de 2020, la eu-LISA participó por

<sup>15</sup> <https://www.e-codex.eu/>

<sup>16</sup> Propuesta de REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativo a un sistema informatizado de comunicación en los procesos transfronterizos penales y civiles (sistema e-CODEX), y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 2018/1726, COM/2020/712 final.

<sup>17</sup> El mandato se firmó el 16 de marzo.



primera vez en la evaluación de los proyectos presentados en el ámbito de aplicación de la convocatoria de propuestas titulada «Tecnologías para mejorar la seguridad de las fronteras y la seguridad exterior» del Programa Marco de la UE.

En julio de 2020, teniendo en cuenta la importancia de la inteligencia artificial (IA) en los debates sobre políticas y su pertinencia para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud, la eu-LISA publicó un informe de investigación y vigilancia tecnológica titulado «*Artificial Intelligence in the Operational Management of Large-Scale IT Systems*» (Inteligencia artificial en la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud). Este informe se publicó en el sitio web de la eu-LISA y se distribuyó a las principales partes interesadas de la Agencia, incluidos los Estados miembros y las instituciones pertinentes de la UE. Además, la Agencia contribuyó al estudio dirigido por la Comisión sobre las oportunidades de aplicación de la IA en el control de fronteras, la migración y la seguridad, en particular señalando varios casos de uso para la aplicación de la IA en el contexto de los procesos internos de la eu-LISA<sup>18</sup>.

De conformidad con el artículo 16, apartado 3, de su Reglamento constitutivo, en julio de 2020 la Agencia firmó un acuerdo de nivel de servicio (ANS) con la Comisión Europea para desarrollar y probar un prototipo del portal de solicitud de visados en línea de la UE, que contribuiría a una mayor digitalización de la tramitación de visados, aumentando así la eficiencia y el control del proceso para los solicitantes, los consulados, los ministerios y las autoridades fronterizas. Los resultados del proyecto deberían constituir una importante base empírica para considerar la viabilidad de un portal de solicitud de visados de esta índole, así como para tomar decisiones sobre los pasos que deban darse posteriormente, en particular posibles propuestas legislativas. El proyecto se inició en septiembre de 2020 y su primera fase, la de diseño, concluyó en diciembre del mismo año.

En febrero de 2020, la eu-LISA propuso elaborar una Hoja de ruta para la normalización con fines de calidad de los datos. La Agencia señaló que, junto con la aplicación de la arquitectura de interoperabilidad, la UE necesitaba desarrollar, refrendar y aplicar normas comunes aplicables a los sistemas informáticos de gran magnitud en el ámbito de la JAI, así como a las soluciones y los equipos materiales que se utilizan en el nivel central y nacional conjuntamente con estos sistemas. El objetivo de la Hoja de ruta es definir las acciones necesarias para alcanzar este objetivo, lo que ayudará a los Estados miembros a obtener el máximo beneficio operativo de la arquitectura de interoperabilidad. La Hoja de ruta se elaboró a lo largo del año y se aprobó en diciembre de 2020 con el apoyo de la Presidencia alemana del Consejo de la UE. La Agencia también participó en calidad de observadora en el subcomité de normalización de la ISO sobre biometría.<sup>19</sup> Las normas elaboradas por este subcomité sustentan una gran variedad de aplicaciones que permiten realizar controles precisos y fiables de verificación e identificación de las personas, en particular las creadas por la eu-LISA, como el SES. Por lo tanto, la estrecha participación de la Agencia en los proyectos del subcomité garantizará una armonización adecuada con esas normas biométricas que son de vital importancia para ella.

La Mesa Redonda de la Industria, organizada por la eu-LISA en paralelo a su Conferencia Anual de noviembre, se centró en las carencias de capacidades relacionadas con la aplicación de la interoperabilidad de los sistemas informáticos de gran magnitud gestionados por la Agencia y, en particular, en la garantía de calidad de los datos a través de la normalización. La Mesa Redonda de la Industria reunió a representantes del sector, autoridades de los Estados miembros e instituciones de la UE para debatir sobre los avances que facilitan la mejora de la calidad de los datos biométricos y alfanuméricos. Debido a las limitaciones impuestas por la



Gráfico 1: Cartel de la Mesa Redonda de la Industria de la eu-LISA

<sup>18</sup> <https://op.europa.eu/s/o/Uo>

<sup>19</sup> ISO/IEC/JTC1/SC37.

pandemia, este acto de tres días de duración se organizó por primera vez en línea y contó con más de 320 participantes de más de 90 organizaciones y 35 países.

Además, la eu-LISA también apoyó activamente el Centro de Innovación de la UE para la Seguridad Interior, una iniciativa puesta en marcha por el Comité Permanente de Cooperación Operativa en materia de Seguridad Interior (COSI) del Consejo, con la coordinación de Europol. Este Centro pretende funcionar como una red colaborativa de laboratorios de innovación, destinada a garantizar la coordinación y la cooperación entre las partes interesadas nacionales y de la UE en el ámbito de la seguridad interior. En el cuarto trimestre de 2020, la eu-LISA contribuyó a la definición del marco operativo global del Centro, incluida la definición de prioridades y la delimitación del alcance del conjunto inicial de proyectos que podrían emprender sus miembros.

### **Alta disponibilidad de los sistemas informáticos de gran magnitud**

Los sistemas que se han confiado a la Agencia son de importancia crítica para el control de fronteras, la seguridad interior y la gestión de la migración en la UE. Por tanto, la Agencia debe garantizar su disponibilidad ininterrumpida para los Estados miembros. Sin embargo, los sistemas existentes (SIS, VIS y Eurodac) se han desarrollado en momentos diferentes y se basan en arquitecturas distintas, lo que afecta a su nivel de disponibilidad.

De conformidad con el artículo 10 de su Reglamento constitutivo y con el artículo 4, apartado 4, del nuevo Reglamento del SIS, la Agencia empezó a trabajar en 2019 en una evaluación de impacto (EI) de las soluciones técnicas necesarias para garantizar la disponibilidad ininterrumpida de estos sistemas informáticos de gran magnitud. Para garantizar la coherencia de sus resultados en todos los sistemas y obtener el máximo beneficio operativo, la EI se organizó en dos fases:

- La primera fase, que llegó a término en marzo de 2020, consistió en realizar una evaluación de impacto y un análisis de coste-beneficio de carácter independiente y global de las diferentes opciones para conseguir la disponibilidad ininterrumpida de todos los sistemas confiados a la Agencia. Se centró en el rendimiento y la alta disponibilidad de los sistemas, teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras, en particular la capacidad de alojamiento de las sedes técnicas, los riesgos relacionados con la actual configuración operativa, y la evaluación y comparación de opciones de alto nivel para ampliar la capacidad y la redundancia de las sedes.
- En la segunda fase, que se inició en el segundo semestre de 2020, se detallaron las soluciones técnicas y arquitecturales para conseguir la disponibilidad ininterrumpida de los sistemas confiados a la Agencia, incluido un minucioso análisis técnico y un análisis de coste-beneficio. El resultado fue una comparación exhaustiva de soluciones técnicas, que facilitará que la Agencia determine el camino que prefiere seguir. Por otra parte, tuvo en cuenta la arquitectura de los nuevos sistemas (SES, SEIAV, componentes de interoperabilidad), diseñada *de facto* para facilitar la disponibilidad ininterrumpida (modo activo-activo).

Los resultados finales de la evaluación de impacto se presentarán al Consejo de Administración de la eu-LISA en el primer trimestre de 2021. Sin embargo, la aplicación práctica de la nueva arquitectura de alta disponibilidad para estos sistemas heredados no podrá comenzar hasta 2022.

### **Marco de contratación transversal**

Otro enfoque innovador adoptado por la Agencia en 2020 fue la puesta en marcha de su primer Marco de Ingeniería Transversal (TEF), que suponía dejar a un lado el modelo compartimentado de desarrollo y operación de los sistemas. Hasta ahora, todas las tareas relacionadas con el desarrollo de un nuevo sistema han sido contratadas a un consorcio en virtud de un contrato de gran envergadura. El TEF tiene por objeto crear una estructura contractual para el diseño, el desarrollo, la prueba y la aplicación de los nuevos sistemas. En el marco del TEF, se adjudicarán varios lotes a diferentes operadores económicos. La firma del TEF fue un hito clave, y la mayor licitación jamás firmada por la Agencia. El enfoque de contratación transversal supone una innovación significativa del modelo de abastecimiento operativo de la Agencia, y cabe esperar que genere importantes beneficios en el proceso de gestión de proveedores y contratos, en particular

una mejor relación calidad-precio, economías de escala y mayor rapidez en los procesos de contratación, reduciendo al mismo tiempo la dependencia de la Agencia en un pequeño número de proveedores (lo que podría considerarse una situación de dependencia en un solo proveedor).

La preparación del pliego de condiciones de la licitación relativa al TEF finalizó en enero de 2020. El procedimiento se inició el 29 de enero de ese año para cuatro lotes y los servicios asociados:

- Lote 1: diseño, coordinación, garantía de calidad y apoyo a la integración
- Lote 2: servicios de desarrollo
- Lote 3: infraestructura (hardware, software, servicios conexos)
- Lote 4: pruebas y cualificación

Se completó la evaluación de las ofertas del lote 1 del TEF y el contrato marco se firmó con el adjudicatario el 7 de octubre de 2020. La reunión inicial tuvo lugar el 24 de noviembre con la celebración de los tres primeros contratos específicos.

La evaluación de las ofertas del lote 2 del TEF se completó a finales de junio y los contratos marco se firmaron con los adjudicatarios a finales de agosto. Se seleccionó un grupo de cinco contratistas para la segunda fase del concurso para la contratación de los servicios de desarrollo del SEIAV, de los componentes de interoperabilidad y del ECRIS-TCN.

El contrato específico relativo a las actividades del lote 3 se firmó el 9 de diciembre de 2020. Está previsto que la evaluación del lote 4 (los servicios de pruebas) finalice durante el primer semestre de 2021.

Siguiendo el modelo de contratación de los servicios de ingeniería, la Agencia avanza también hacia la contratación transversal en el ámbito de la operación de sistemas en el Marco de Operaciones Transversal (TOF, por sus siglas en inglés). Con el TOF, la eu-LISA abandonará el modelo compartimentado que supone la contratación del mantenimiento de los sistemas a un proveedor de servicios por cada sistema. El TOF se utilizará para contratar la operación de los sistemas existentes, así como de los nuevos sistemas una vez que entren en funcionamiento. La versión de referencia de la futura documentación de la licitación del TOF se completó a finales del cuarto trimestre de 2020. La versión definitiva del pliego de condiciones, en la que se definen los aspectos operativos, se terminará en 2021. Al mismo tiempo, la Agencia ha iniciado una hoja de ruta TOF para ofrecer una visión global del calendario de transición de la operación y el mantenimiento de los sistemas al TOF.

## ***1.2 Gestión operativa y evolución de los sistemas gestionados por la Agencia (objetivo estratégico 1)***

La gestión operativa de los sistemas informáticos de gran magnitud es el elemento fundamental del mandato de la Agencia. La Agencia garantiza que los sistemas de su competencia (es decir, el SIS, el VIS y Eurodac) estén a disposición de todos los Estados miembros las veinticuatro horas de todos los días del año. La gestión operativa de los sistemas comprende el seguimiento constante de estos, la prestación de los servicios definidos en el marco de la gestión de los servicios informáticos de la Agencia (GSTI) y la interacción continua con los Estados miembros. Además, incluye todas las tareas relacionadas con el mantenimiento de los sistemas.

En 2020, uno de los principales retos para la Agencia fue garantizar la disponibilidad ininterrumpida de los sistemas para todos los usuarios, a pesar de los numerosos tipos de trastornos causados por la pandemia de COVID-19. A lo largo del año, las restricciones de viaje y acceso tuvieron importantes repercusiones en la disponibilidad del personal para trabajar en las sedes técnicas de la Agencia, en la unidad central (UC) de Estrasburgo y en la unidad central de respaldo (UCR) de St Johann im Pongau. A pesar de estas dificultades, la Agencia y su personal realizaron todos los esfuerzos posibles y consiguieron que todos los sistemas se mantuvieran disponibles en todo momento. Este fue un logro importante, confirmado por los excelentes resultados de disponibilidad y tiempos de respuesta de los sistemas, que son los principales indicadores clave de rendimiento de la gestión operativa de los sistemas (cuadro 1). En comparación con 2019, todos los indicadores, salvo uno, señalaron mejoras de rendimiento. Además, la Agencia se aseguró de que sus servicios de apoyo a la operación de los sistemas permanecieran disponibles las veinticuatro horas. Estos servicios son

esenciales para los Estados miembros, y la Agencia garantizó a lo largo del año que las solicitudes tuvieran respuesta y que los problemas se abordaran de manera oportuna y eficaz. La encuesta de satisfacción de los clientes de 2020 confirmó que, a pesar de las dificultades, la eu-LISA consiguió mantener su nivel de servicio a los Estados miembros. Más aún, dado que la pandemia afectó significativamente al uso de los sistemas, la Agencia empezó a informar a los Estados miembros sobre este aspecto con carácter mensual.

**Cuadro 1: Indicadores clave de rendimiento (ICR) de la gestión operativa de los sistemas**

	Indicador clave de rendimiento institucional	2019	2020	Objetivos	Objetivo alcanzado
<b>ICR 3</b>	Disponibilidad del sistema central de Eurodac	99,55 %	99,87 %	Verde $\geq$ 99,99 % 99,99 % > Ámbar $\geq$ 99,50 % Rojo < 99,50 %	
<b>ICR 4</b>	Tiempo de respuesta del sistema central de Eurodac	99,91 %	99,95 %	Verde $\geq$ 99,45 % 99,45 % > Ámbar $\geq$ 90 % Rojo < 90 %	
<b>ICR 6</b>	Disponibilidad del sistema central del SIS	99,95 %	99,94 %	Verde $\geq$ 99,99 % 99,99 % > Ámbar $\geq$ 99,50 % Rojo < 99,50 %	
<b>ICR 7</b>	Tiempo de respuesta del sistema central del SIS	99,84 %	99,86 %	Verde $\geq$ 99,5 %, 99,5 % > Ámbar $\geq$ 99 % Rojo < 99 %	
<b>ICR 8</b>	Disponibilidad del sistema central del VIS	99,65 %	99,93 %	Verde $\geq$ 99,99 % 99,99 % > Ámbar $\geq$ 99,50 % Rojo < 99,50 %	
<b>ICR 9</b>	Tiempo de respuesta del sistema central del VIS	97,79 %	99,98 %	Verde = 100 % 100 % > Ámbar $\geq$ 90 % Rojo < 90 %	
<b>ICR 19</b>	Satisfacción del cliente: porcentaje de Estados miembros satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por el Servicio de Asistencia de la eu-LISA en general	93,4 %	95 %	$\geq$ 80 %	
<b>ICR 20</b>	Funcionamiento del Servicio de Asistencia	90 %	99,90 %	$\geq$ 75 %	

Para alcanzar el objetivo de más alta disponibilidad de los ICR de disponibilidad de los sistemas centrales (99,99 %, objetivo verde), será necesaria una revisión general de los sistemas o una arquitectura activa-activa. La actual arquitectura activa-pasiva impide alcanzar plenamente los objetivos de alta disponibilidad. Para obtener más información sobre este tema, véase la sección correspondiente en la página 31.

La eu-LISA gestiona el funcionamiento de los sistemas informáticos de gran magnitud a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su desarrollo hasta su evolución, garantizando que, con el tiempo, los sistemas funcionen con los niveles de rendimiento acordados y se satisfagan siempre las necesidades cambiantes de los usuarios finales. La base jurídica para la evolución continua de estos sistemas se garantiza mediante la adopción de nuevos actos jurídicos. En 2020, la eu-LISA trabajó en la evolución de los Reglamentos refundidos del SIS que se adoptaron en 2018. La Agencia también colaboró con el legislador europeo y con la Comisión en la preparación de los nuevos Reglamentos VIS y Eurodac. El SIS y el VIS/BMS también necesitaron algunas evoluciones técnicas para aumentar su capacidad y disponibilidad.

La pandemia de COVID-19 afectó al desarrollo y despliegue de las evoluciones de los sistemas de dos maneras significativas. En primer lugar, se alteraron las cadenas de suministro en el segundo semestre del año. En segundo lugar, las restricciones de viaje y acceso impidieron que el personal de la Agencia y de los contratistas estuviera disponible para trabajar *in situ*, lo cual es indispensable para la implementación de nuevas versiones. A pesar de estas dificultades, la Agencia ha realizado progresos significativos en proyectos clave, como la aplicación del SIS refundido y la fase 2 del SAID, así como la integración de nuevos usuarios en el SIS y el VIS, y los preparativos relacionados con la interoperabilidad de los sistemas.



### 1.2.1 SIS

El Sistema de Información de Schengen (SIS) es un sistema informático de gran magnitud que permite el intercambio de información sobre personas y objetos entre la policía nacional y las autoridades de control de fronteras, aduanas y visados, así como las autoridades judiciales. En 2020 se cumplió el 25.º aniversario de su entrada en funcionamiento, y se ha convertido en el sistema de intercambio de información más grande y más utilizado para la gestión de la seguridad y de las fronteras exteriores de Europa. El SIS es la principal medida compensatoria para la supresión de los controles en las fronteras interiores, y ofrece un apoyo esencial a la seguridad interior en todo el espacio Schengen. El SIS es una piedra angular del acervo de Schengen, ya que facilita la libre circulación de personas dentro del espacio Schengen, ampara los controles internos y fronterizos en las fronteras exteriores, garantiza un alto nivel de seguridad y contribuye a la cooperación policial y judicial en toda Europa. La segunda generación del SIS (SIS II) entró en funcionamiento en 2013. La eu-LISA se encarga de la gestión operativa del sistema central y de la infraestructura de comunicación, garantiza el apoyo al seguimiento operativo las veinticuatro horas y es la responsable de que el sistema evolucione a su debido tiempo.



Gráfico 2: Cartel del 25.º aniversario del SIS

En 2018, la eu-LISA puso en marcha el Sistema Automático de Identificación Dactilar (SAID), que introdujo en el SIS una función de búsqueda biométrica que permite la identificación de las personas de interés únicamente por sus impresiones dactilares. A finales de diciembre de 2020, todos los Estados miembros estaban obligados a permitir búsquedas en el SAID del SIS (véase la página 37). En diciembre de 2018, la adopción de los Reglamentos refundidos inició una importante fase de desarrollo de nuevas funcionalidades para el SIS (véase la página 36).

### Operaciones

En 2020, el rendimiento global del sistema central del SIS se ajustó a las especificaciones recogidas en el acuerdo de nivel de servicio (ANS): la disponibilidad del sistema fue del 99,94 % (ICR 6) y el indicador de rendimiento del tiempo de respuesta fue del 99,86 % (ICR 7). Durante el año 2020, solo unos pocos incidentes de menor importancia afectaron a la disponibilidad del sistema:

- En abril, un servidor de mensajes permaneció caído durante una hora. No se perdió ningún mensaje, pero afectó al tiempo de tramitación de las transacciones.
- El 17 de septiembre, un incidente afectó a varios componentes del sistema central. La resolución del problema y la restauración completa de los servicios tardaron más de veinticuatro horas. Durante este tiempo, las consultas permanecieron caídas durante 40 minutos y las transacciones durante 130, pero no se perdieron datos.
- El 4 de mayo, entre las 12:00 y las 13:00 CET, se observó un incidente en la red TESTA-ng (Servicios transeuropeos de telemática entre administraciones – nueva generación)<sup>20</sup> en varios Estados miembros. El incidente se produjo en la red principal y la mayoría de los países de Europa Central y Oriental se vieron afectados. No se produjo pérdida de datos.

<sup>20</sup> El servicio TESTA, de cuya operación se encarga la Comisión Europea, proporciona la red troncal de conexión entre los sistemas centrales y los nacionales.

La operación y el mantenimiento del SAID del SIS también se llevaron a cabo de forma satisfactoria, sin incidentes importantes. De conformidad con los Reglamentos refundidos del SIS, todos los Estados miembros debían permitir búsquedas en el SAID del SIS al final de 2020. Este era un objetivo importante para todos los Estados miembros todavía no conectados al SAID, y la Agencia les prestó un intenso apoyo en este proceso a lo largo del año. En 2020, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Rumanía y Suecia concluyeron con éxito su conexión al SAID. A finales de año, 25 Estados miembros estaban conectados al SAID. El uso del SAID siguió aumentando, lo que demuestra su valor para la comunidad policial europea. Una vez que se añade información biométrica sobre impresiones dactilares a una orden de detención europea, el SAID del SIS permite agilizar todavía más la identificación de las personas buscadas.

Debido al importante esfuerzo realizado por la Agencia, la pandemia no afectó negativamente al nivel de mantenimiento del sistema y apoyo a los Estados miembros. Sin embargo, el impacto sobre el tráfico fue perceptible, situándose entre el 10 y el 20 % de su nivel habitual en abril de 2020.

A lo largo del año, la Agencia trabajó de forma incesante con los Estados miembros para mejorar el funcionamiento del sistema. En febrero, una actualización mejoró el rendimiento del sistema en el tratamiento de los mensajes de los Estados miembros. Gracias a la fuerte implicación de los Estados miembros, la realización de controles de coherencia de los datos mejoró significativamente en 2020. Es necesario realizar estos controles periódicamente para que el sistema central y las copias nacionales permanezcan sincronizados, por ejemplo tras la desconexión temporal de un sistema nacional. La Agencia también prestó apoyo a los Estados miembros garantizando la disponibilidad de los entornos de prueba y reproducción. A partir de mediados de marzo, debido a la pandemia de COVID-19, la prioridad era mantener una alta disponibilidad de estos entornos para los Estados miembros y facilitar la ejecución de las campañas de prueba y cualificación planificadas.

En el segundo semestre de 2020, la Agencia, junto con la Comisión y los Estados miembros, trabajó intensamente en la desconexión del Reino Unido del SIS. El objetivo de la Agencia era completar este cambio sin problemas el 1 de enero de 2021. Los preparativos incluyeron pruebas y varios ensayos. La desconexión comenzó en primer lugar con la desconexión técnica a nivel de red, seguida de la aplicación de un filtro en el sistema central para bloquear las alertas del Reino Unido, que posteriormente se eliminaron por completo. Gracias a una cuidadosa planificación y a la coordinación continua con la Comisión, la desconexión del Reino Unido del SIS no afectó a los demás Estados miembros.

### Utilización del sistema



Los Estados miembros **accedieron al SIS más de 3 700 millones de veces**, lo que supone un descenso del 44 % con respecto a 2019.



El número de **búsquedas** también disminuyó un 44 % en comparación con 2019, quedando en **3 710 millones**.



A finales de 2020, **se registraron 93,4 millones de alertas** en el sistema central.



Las oficinas SIRENE **tramitaron casi 210 000 respuestas positivas** sobre alertas extranjeras durante el año.



En 2020, más de **71 millones** de las alertas del sistema estuvieron relacionadas con **documentos expedidos**.



La cifra total de **alertas sobre personas** fue de **964 720**, lo que supone un descenso del 2 % con respecto a 2019.

El uso del SIS ha aumentado constantemente en los últimos años. Sin embargo, en 2020 se produjo una fuerte caída del número de búsquedas y respuestas positivas durante una parte considerable del año, debido a las restricciones de viaje impuestas por la mayoría de los Estados miembros con motivo de la COVID-19, lo que dio lugar a una reducción del número de controles en frontera. Mientras en 2019 se alcanzó una media de 18 millones de búsquedas diarias, en 2020 la cifra bajó a 10 millones. Las restricciones relacionadas con la pandemia también afectaron al número medio de respuestas positivas tramitadas diariamente por las oficinas SIRENE (Solicitud de información complementaria a la





enero de 2020, se implementó con éxito una nueva versión. Esta nueva versión contenía las características necesarias para que Europol, Eurojust y Frontex pudieran consultar todos los tipos pertinentes de alertas en el SIS, así como realizar búsquedas de impresiones dactilares y búsquedas ampliadas. Además, contenía una nueva funcionalidad del SAID: la posibilidad de realizar búsquedas utilizando huellas dactilares tipo *Slap* que se obtienen escaneando cuatro dedos de una mano al mismo tiempo. Como método alternativo de obtención de impresiones dactilares planas, las impresiones dactilares tipo *Slap* ayudan a prevenir errores o fraudes.

Por otra parte, la Agencia y los Estados miembros trabajaron intensamente en una nueva versión de la documentación técnica (DCI/ETD) que se adoptó en mayo. Como consecuencia de ello, se desarrolló la primera versión intermedia (IR1), que incluía cambios relacionados con las alertas sobre personas. La versión IR1 pasó por diferentes fases de prueba hasta finales de año, con la participación de ocho Estados miembros. La Agencia también inició el desarrollo de la segunda versión intermedia (IR2), que incluye cambios relacionados con las alertas sobre objetos. Durante el segundo semestre del año, la eu-LISA preparó una segunda actualización de la documentación técnica, que incluía todos los cambios realizados en los elementos biométricos del sistema, derivados tanto del SAID como de los Reglamentos refundidos del SIS. La documentación se entregó a los Estados miembros para su revisión a mediados de diciembre, lo que constituyó un hito importante para el proyecto.

Como parte del proyecto de refundición del SIS, la eu-LISA se encargó de actualizar la documentación relativa al intercambio de datos entre las oficinas SIRENE (DEBS), una serie de especificaciones técnicas que definían el modo en que las oficinas SIRENE intercambian información. El proyecto comenzó el 24 de marzo. La Agencia trabajó a lo largo del año junto con la Comisión y los Estados miembros y entregó la documentación DEBS revisada en diciembre. La documentación DEBS actualizada garantizará que las oficinas SIRENE puedan intercambiar información sobre las nuevas funcionalidades derivadas de la refundición del SIS.

## Fase 2 del SAID

La fase 2 del proyecto SAID se puso en marcha en 2019 y comprende la ampliación del sistema biométrico SIS. Este proyecto combina mejoras en el rendimiento del SAID existente con las nuevas funcionalidades biométricas contempladas en el SIS refundido, como la ampliación de las capacidades de búsqueda con datos dactiloscópicos de impresiones palmares e impresiones latentes<sup>24</sup>. En 2020 se concluyó el diseño y se ultimaron los requisitos de los usuarios con los Estados miembros. El desarrollo comenzó en febrero y continuó a lo largo del año. La versión resultante, que estaba previsto implementar en 2021, se sometió a pruebas de aceptación a finales de año. Se entregó el nuevo hardware del SAID y se llevó a cabo un estudio técnico antes de su instalación en la sede técnica de Estrasburgo. Además, la Agencia empezó a preparar la migración de la fase 1 del SAID a la fase 2. Una vez disponibles, las nuevas características ayudarán a los Estados miembros a confirmar la identidad de las personas en los pasos fronterizos y en el marco de las investigaciones policiales.

## Aumento de la capacidad de consulta

El aumento de la capacidad de consulta fue otra evolución importante del sistema central del SIS, en respuesta al creciente uso del sistema y al continuo aumento del número de alertas. El objetivo del proyecto es aumentar la capacidad del sistema hasta 130 millones de alertas. La primera versión se implementó en junio; sin embargo, la segunda versión, que incluye la aplicación del nuevo motor de búsqueda, se vio afectada por la pandemia de COVID-19 y la escasez de suministro de equipos materiales. Por lo tanto, aunque la fase de desarrollo llegó a su término, la ejecución se aplazó a 2021.

## Integración de nuevos usuarios

Se avanzó en la integración de Irlanda en el SIS con el éxito de la prueba de entrada en funcionamiento en enero de 2020. La entrada en funcionamiento será efectiva el 15 de marzo de 2021.

---

<sup>24</sup> Las impresiones latentes son impresiones dactilares o palmares sobre una superficie.

También se avanzó en la integración de Chipre con la campaña de pruebas de conformidad iniciada en abril. Las pruebas de rendimiento y fiabilidad realizadas durante el verano y el informe final de pruebas se aprobaron a finales de año.



### 1.2.2 VIS/BMS

El Sistema de Información de Visados (VIS) entró en funcionamiento en octubre de 2011 y está operativo en todo el mundo desde febrero de 2016. El VIS ocupa un lugar central en el espacio Schengen, ya que conecta a los consulados de los Estados miembros en terceros países y todos los pasos de las fronteras exteriores. Ayuda a las autoridades consulares de los Estados miembros con la tramitación de solicitudes y la expedición de visados de corta duración para realizar visitas o desplazamientos en tránsito por el espacio Schengen. Gracias a su sistema de correspondencia biométrica (BMS), el subsistema responsable de las operaciones biométricas, el VIS permite a las autoridades fronterizas de los Estados miembros verificar la identidad de los nacionales de terceros países que viajan a la UE. Por otra parte, el VIS facilita la lucha contra el fraude y los controles en el territorio de los Estados miembros, ya que ayuda a identificar a cualquier persona que no cumpla o haya dejado de cumplir las condiciones de entrada, estancia o residencia en el territorio de los Estados miembros. Además, el VIS facilita el proceso de solicitud de asilo y contribuye a la prevención de amenazas para la seguridad interior.

#### *Operaciones*

En 2020, el rendimiento global del sistema central del VIS se ajustó a los objetivos contemplados en el acuerdo de nivel de servicio (ANS). La disponibilidad del sistema central del VIS fue del 99,93 % (ICR 8) y el tiempo de respuesta fue del 99,98 % (ICR 9). Durante este período, ningún problema grave o crítico afectó al funcionamiento del VIS/BMS. Solo se produjeron faltas de disponibilidad del sistema central en el contexto de la implementación de versiones. En noviembre, un incidente provocó la falta de disponibilidad de uno de los entornos de prueba durante un fin de semana, lo que afectó a las operaciones en los Estados miembros, pero el problema se detectó y resolvió rápidamente.

El plan de implementación de versiones para 2020 se vio afectado por las restricciones de acceso a las instalaciones técnicas de la Agencia que se impusieron al personal a mediados de marzo. La primera versión del año se completó el 27 de agosto e incluía el aumento de capacidad del BMS, lo que supuso una importante evolución del sistema. La segunda versión se puso en marcha en septiembre y se completó en octubre, e incluía elementos para la integración de nuevos usuarios, así como mejoras de la eficiencia global del sistema. Aunque también se concluyó la tercera versión, que contenía mejoras no críticas de los servidores y de los componentes de red, su implementación se aplazó hasta 2021, debido a que la pandemia afectó a los recursos.

En agosto de 2020 se publicó el informe sobre el funcionamiento técnico del VIS<sup>25</sup>, que abarca el período comprendido entre octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2019. El informe ofrecía información sobre el funcionamiento técnico del VIS, en particular los aspectos de seguridad, y sobre el uso por los Estados miembros del artículo 4, apartado 2, de la Decisión 2008/633/JAI del Consejo<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> <https://www.eulisa.europa.eu/Publications/Reports/2019%20VIS%20Report.pdf>

<sup>26</sup> En virtud de la Decisión sobre el VIS, las autoridades designadas de los Estados miembros y Europol han podido acceder al VIS con fines de prevención, detección e investigación de delitos de terrorismo y otros delitos graves desde el 1 de septiembre de 2013.

## Utilización del sistema



**73 millones de solicitudes de visado** registradas en la base de datos del VIS por los Estados miembros.

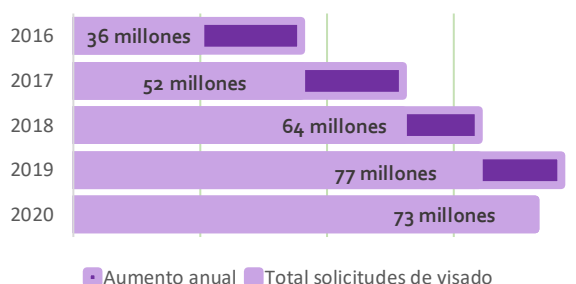


**66 millones de impresiones dactilares** registradas en la base de datos del VIS por los Estados miembros.

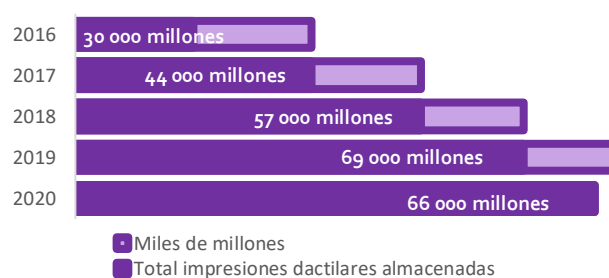
Debido a las restricciones de viaje motivadas por la pandemia y la consiguiente disminución de los controles fronterizos, la cantidad de solicitudes de visado e impresiones dactilares registradas en el VIS disminuyó por primera vez.

Por consiguiente, el número de solicitudes de visado tramitadas durante el año se redujo a 3 millones, frente a los 17 millones de 2019. El uso global del VIS se situó en torno a un 15 % del previsto, y las operaciones anuales disminuyeron un 75 % en comparación con 2019. El pico de actividad del año en cuanto a operaciones en frontera y cuestiones relacionadas con los visados se alcanzó en enero, antes de que se aplicaran las primeras restricciones motivadas por la COVID-19.

**Gráfico 6: Solicitudes de visado registradas en 2016-2020**



**Gráfico 7: Impresiones dactilares registradas en 2016-2020**



En 2020, también disminuyeron las búsquedas alfanuméricas y biométricas y las autenticaciones biométricas. Durante este período, el sistema funcionó bien, realizándose las operaciones de búsqueda alfanumérica en menos de 1 segundo (0,76 segundos de media) y las autenticaciones biométricas en menos de 2 segundos (1,44 segundos de media).

## Evolución del sistema

En 2020, la Agencia logró incrementar la capacidad del BMS y trabajó en la integración de Europol y en la concesión de acceso pasivo a Bulgaria y Rumanía. El VIS está ahora técnicamente listo para ser utilizado por nuevos usuarios. En las evoluciones del VIS/BMS ha influido en gran medida la necesidad de establecer una interconexión entre el VIS y el SES. Además, la eu-LISA también contribuyó a la preparación del nuevo Reglamento del VIS.

### Incremento de capacidad

Tras los progresos realizados en 2019, la Agencia logró aumentar la capacidad del BMS de 60 a 85 millones de registros para garantizar que el sistema cuente con capacidad suficiente para satisfacer las necesidades crecientes de los Estados miembros, derivadas de la aplicación de la política común de visados de la UE. El incremento de capacidad del BMS comenzó en 2019, siguiendo una evolución similar a la del VIS. El proyecto se completó en julio con la implementación de una versión que se retrasó tres meses debido a la pandemia de COVID-19. Con esto también se resolvieron los problemas generados por la virtualización del BMS en 2019. En general, la Agencia estima que el aumento de la capacidad del VIS y del BMS debería cubrir las necesidades a largo plazo de los Estados miembros.

### Entorno de pruebas

En respuesta a las necesidades de los Estados miembros, el Consejo de Administración decidió introducir una actualización del nuevo entorno de pruebas VIS/BMS para aumentar su disponibilidad, fiabilidad y agilidad para el apoyo operativo. Esto debería suponer importantes mejoras en cuanto a resolución de incidentes y tiempo de recuperación de los servicios, que redundarán en beneficio de todos los Estados miembros.

### Integración de nuevos usuarios

La Agencia siguió preparando el VIS para permitir el acceso pasivo a Bulgaria y Rumanía. El acceso pasivo permitirá a los dos Estados miembros consultar el VIS en modo de solo lectura, sin derecho a introducir, modificar o suprimir datos. El acceso pasivo al VIS es también indispensable para que los dos Estados miembros puedan utilizar el SES en sus fronteras. En 2020, la Agencia colaboró estrechamente con Bulgaria y Rumanía y concluyó con éxito la fase de pruebas de cumplimiento. Debido a la pandemia de COVID-19 y a raíz de una decisión de la Comisión, Bulgaria y Rumanía empezarán a consultar el VIS en abril de 2021.

En el primer trimestre del año, la Agencia completó la conexión de Europol al VIS. El servicio estará disponible en 2021, una vez completado el acceso de Europol en la parte nacional.

### Migración del VIS/BMS al sBMS

A mediados de 2020, teniendo en cuenta la necesidad de la interconexión SES-VIS, la Agencia dio comienzo al proyecto de migración de los datos biométricos del VIS al sBMS, antes de lo inicialmente previsto. Durante el año, la eu-LISA completó la fase de análisis y diseño y aplicó también los primeros componentes necesarios para el proceso de migración. Se espera que el proyecto se complete a mediados de 2022.



### 1.2.3 Eurodac

Eurodac, la base europea de datos dactiloscópicos de los solicitantes de asilo, está operativa desde 2003. Facilita la aplicación del Reglamento de Dublín como uno de los instrumentos utilizados para aplicar el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA). Gracias a la comparación de las impresiones dactilares, Eurodac ayuda a determinar el país responsable de la evaluación de las solicitudes de asilo presentadas en uno de los Estados miembros. Desde julio de 2015, los servicios de seguridad de los Estados miembros y Europol también utilizan Eurodac. Desde junio de 2013, la eu-LISA se encarga de la gestión operativa del sistema central de Eurodac.

#### Operaciones

En 2020, el funcionamiento del sistema Eurodac cumplió los objetivos recogidos en el ANS. La disponibilidad del sistema central de Eurodac fue del 99,87 % (ICR 3<sup>27</sup>) y el tiempo de respuesta fue del 99,95 % (ICR 4). En junio, Eurodac tuvo un período de inactividad no programado debido a un incidente causado por el componente *mail relay* que se encarga de la transferencia de correos electrónicos. Como consecuencia de ello, el tratamiento del correo electrónico se bloqueó durante unas horas. El problema se corrigió y no se perdió ninguna transacción durante el incidente. La Agencia trabajó en una solución definitiva a este problema, que se implementará en la primera versión de 2021. En septiembre, tras la implementación de una nueva versión, un fallo del componente de difusión de mensajes afectó al intercambio de mensajes entre los Estados miembros durante 27 horas. Durante este período, el sistema siguió registrando todas las transacciones correctamente y respondió a las búsquedas realizadas por los Estados miembros. Una vez corregido el problema, el sistema central pudo enviar todos los mensajes en espera a los Estados miembros. La Agencia también

resolvió un problema en el servidor biométrico del entorno de pruebas, con lo que se mejoró su disponibilidad para los Estados miembros.

En febrero, los principales servidores de Eurodac se actualizaron con los parches de seguridad más recientes y se optimizaron los procesos de cambio entre la UC y la UCR, de modo que se redujo la demanda de recursos humanos. Esta actualización mejorará la disponibilidad general del sistema para los Estados miembros. A raíz de la implementación de esta versión, el sistema central dejó de estar disponible durante tres horas fuera del horario de oficina, cuando el tráfico era muy bajo, para minimizar la repercusión en las operaciones de los Estados miembros. En septiembre se desplegaron elementos de mantenimiento correctivos adicionales para el componente biométrico, con cierto retraso debido a la pandemia.

La pandemia tuvo un impacto significativo en el mantenimiento de Eurodac, ya que los contratistas solo podían entrar en la sede de la Agencia para atender incidentes críticos. Como consecuencia de ello, los incidentes menos críticos y las solicitudes de servicio se tramitaron con cierto retraso. Durante el segundo semestre del año, a medida que la situación fue mejorando lentamente, los equipos humanos de la Agencia trabajaron mucho para compensar el retraso en las tareas de mantenimiento, que se resolvió completamente a finales de año.

En 2020, la Agencia llevó a cabo una actualización completa de la documentación de seguridad de Eurodac, que incluía una «Evaluación de riesgos para la seguridad», un «Plan de seguridad», un «Plan de continuidad de las actividades y recuperación en caso de catástrofe» y una «Evaluación de impacto para la privacidad». La nueva documentación se aprobó a finales de año. Estos nuevos documentos respondieron a una recomendación formulada por el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) en relación con Eurodac y garantizarán que la Agencia reaccione eficazmente en caso de problemas de seguridad.

En el segundo semestre del año, la Agencia trabajó intensamente en los preparativos para desconectar al Reino Unido de Eurodac. El objetivo era poder completar este cambio sin problemas para la fecha del Brexit, el 1 de enero de 2021. Los preparativos incluyeron pruebas y varios ensayos. La desconexión se llevó a cabo según lo previsto durante la noche del 31 de diciembre y fue seguida de la supresión de todos los datos y registros del Reino Unido. Durante esta operación, Eurodac no estuvo disponible durante siete horas y media.

### Utilización del sistema



2019.

**644 926** conjuntos de impresiones dactilares transmitidas: un descenso del 30 % desde



2020 en comparación con 2019.

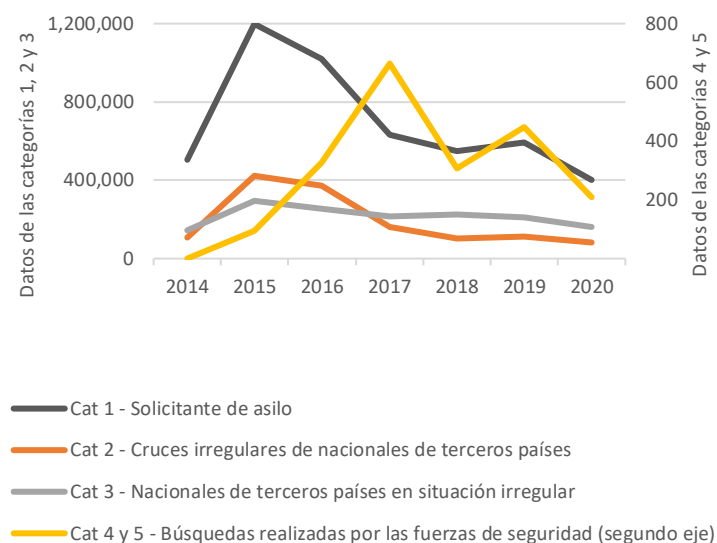
El número de impresiones dactilares registradas en Eurodac **augmentó un 3 %** en

El uso general de Eurodac se vio afectado por la disminución de los controles fronterizos y por las restricciones de viaje impuestas en toda Europa como consecuencia de la pandemia de COVID-19. El uso del sistema disminuyó alrededor de un 30 % en comparación con 2019, aunque el número de impresiones dactilares registradas en Eurodac aumentó un 3 %. Las transacciones de la categoría 1 (solicitud de asilo) disminuyeron un 32 %, las de la categoría 2 (cruce irregular de una frontera exterior por un nacional de un tercer país) un 26 % y las de la categoría 3 (nacionales de terceros países encontrados en situación irregular en un Estado miembro) un 24 %.

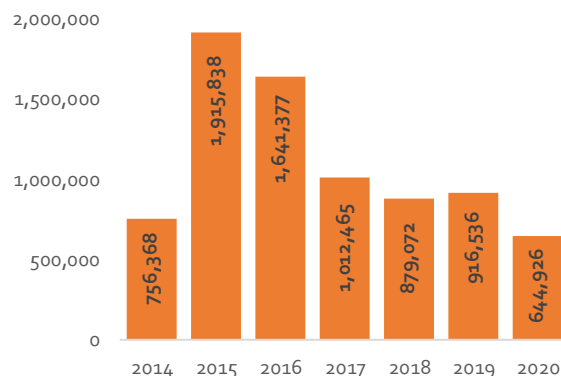
En 2020, los Estados miembros transmitieron con éxito 644 926 conjuntos de impresiones dactilares al sistema central de Eurodac; el 62 % de esta cifra fueron solicitudes de asilo. La segunda categoría más importante (25 %) fueron nacionales de terceros países que cruzan irregularmente las fronteras exteriores de la UE.



**Gráfico 8: Tráfico en el sistema central de Eurodac por categorías y año, 2014-2020**



**Gráfico 9: Tráfico total en el sistema central de Eurodac por año, 2014-2020**



Las estadísticas anuales de Eurodac de 2019 se publicaron en marzo, junto con una ficha informativa<sup>28</sup>, y el informe anual sobre el funcionamiento técnico del sistema central de Eurodac se publicó en julio<sup>29</sup>. La lista actualizada de las autoridades nacionales designadas en materia de asilo, que tienen acceso a los datos registrados en el sistema central de Eurodac, se publicó en abril en el sitio web de la Agencia.

### **Operaciones de la red de comunicaciones electrónicas de Dublín (DubliNet)**

DubliNet es una red electrónica segura para el intercambio de datos entre las autoridades nacionales que tramitan solicitudes de asilo. En 2020, el mantenimiento de DubliNet se ajustó al ANS operativo y no se observaron interrupciones del servicio. En enero, la Agencia llevó a cabo la renovación periódica de los certificados digitales utilizados por los Estados miembros para utilizar la red segura. La campaña de renovación se completó con éxito en cuatro días, y la eu-LISA recibió comentarios positivos de los Estados miembros sobre la mejora del proceso.

Además, la Agencia realizó los preparativos para desconectar al Reino Unido de DubliNet durante el segundo semestre de 2020. El 1 de enero de 2021, se bloqueó el acceso a la red para todos los ámbitos relacionados con DubliNet en el Reino Unido y se revocaron todos los certificados del Reino Unido.

Como es habitual, la eu-LISA siguió participando en varias reuniones dedicadas al asilo en virtud del Reglamento de Dublín y contribuyó a las sesiones centradas específicamente en DubliNet. Una de ellas fue la Reunión Temática de Expertos sobre DubliNet y Sistemas Técnicos de Dublín, celebrada en noviembre, en la que la eu-LISA presentó la situación actual de DubliNet, aportó el informe de la campaña de renovación de certificados e impartió una sesión de formación a la comunidad de DubliNet. Bajo la dirección de la EASO y en colaboración con algunos expertos de los Estados miembros, se publicaron las «Recomendaciones sobre el uso operativo y técnico de DubliNet».

### **Evolución del sistema**

En 2020, se planificaron y se aplicaron evoluciones técnicas específicas de Eurodac. Dado que no se adoptó la refundición del Reglamento Eurodac, las evoluciones funcionales del sistema permanecieron en suspenso.

<sup>28</sup> <https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Reports/Eurodac%20-%202019%20Statistics.pdf>

<sup>29</sup> <https://www.eu.lisa.europa.eu/Publications/Reports/Eurodac%20-%202019%20Annual%20Report.pdf>

## Eurodac y la refundición de Dublín

En septiembre de 2020, la Comisión publicó una propuesta legislativa que modificaba la propuesta de refundición de 2016, como parte del nuevo Pacto sobre Migración y Asilo. En la nueva propuesta de Reglamento sobre la gestión del asilo y la migración, se ha retirado el sistema automatizado de Dublín. Para obtener más detalles sobre la refundición de Eurodac y Dublín, véase la sección 2.2.2 de la página 65.

## Rediseño de Eurodac

La gestión eficiente de la evolución de Eurodac se ha visto dificultada de forma considerable por el largo proceso de adopción de una nueva refundición del Reglamento Eurodac. La arquitectura y los componentes de los sistemas empezaron a llegar al final de su ciclo de vida, lo que generó importantes retos en términos de mantenimiento y asistencia, en particular para los componentes de respaldo, bases de datos y SAID. Todos estos retos llevaron a la Agencia a iniciar el rediseño de Eurodac antes de la adopción del nuevo Reglamento. Los preparativos se llevaron a cabo en el segundo semestre de 2020, estando previsto el inicio para principios de 2021. En el nuevo diseño, Eurodac se dividirá en dos partes: un sistema central y un sistema SAID, similares al SIS y al VIS. La nueva arquitectura del sistema será flexible, para facilitar la aplicación y adaptación de los cambios derivados de los nuevos reglamentos, así como la interconexión ulterior con los componentes de interoperabilidad, en caso de que así lo decida el legislador. El proyecto permitirá a la Agencia garantizar la disponibilidad del sistema a medio plazo para los Estados miembros, además de que se desarrollen y se apliquen nuevas funcionalidades, una vez adoptadas, a su debido tiempo.

### 1.2.4 Apoyo a la operación de los sistemas

Para garantizar la disponibilidad continua de los sistemas para sus usuarios, la eu-LISA gestiona servicios de apoyo que están disponibles las veinticuatro horas. A pesar del impacto de la pandemia, los servicios que se prestan a los Estados miembros no se interrumpieron en ningún momento a lo largo del año. Este fue un logro clave para la Agencia, en gran medida debido al fuerte compromiso de los equipos humanos y a la agilidad de la organización. En 2020, el funcionamiento del servicio de asistencia que gestiona los servicios fue excelente, y el indicador de rendimiento alcanzó el 99,9 %, superando el objetivo del 75 % (ICR 20). Este indicador mide la capacidad de la Agencia para prestar apoyo a los usuarios finales con respecto a las solicitudes de ayuda y la resolución de incidentes mediante la disponibilidad del servicio de asistencia (es decir, el tiempo de respuesta) y la eficacia de la asistencia (es decir, el tiempo de resolución). Como resultado, el indicador muestra el porcentaje de solicitudes completadas dentro del objetivo marcado en el ANS entre la eu-LISA y los Estados miembros. En 2020, la Agencia tramitó más de 3 628 *tickets*: 2 332 incidencias y 1 296 solicitudes de servicio (cuadro 2). Los Estados miembros presentaron más de 1 000 *tickets* y 2 550 se presentaron de forma interna, bien durante los episodios de vigilancia o bien por parte de los contratistas *in situ*. El número total de incidentes y solicitudes de servicio fue menor en 2020 que en 2019, debido a la menor utilización de los sistemas por parte de los Estados miembros durante la pandemia.

**Cuadro 2: Número total de incidentes y solicitudes de servicios tramitados en 2020**

	SIS	VIS	Eurodac	Total
<b>Incidentes</b>	<b>873</b>	<b>1 095</b>	<b>364</b>	<b>2 332</b>
Abiertos por los Estados miembros	368	106	149	623
Abiertos internamente	505	989	215	1 709
<b>Solicitudes de servicio</b>	<b>967</b>	<b>217</b>	<b>112</b>	<b>1 296</b>
Abiertos por los Estados miembros	280	114	61	455
Abiertos internamente	687	103	51	841

**Cuadro 3: Desglose de incidentes por prioridad y sistema**

Prioridad	SIS	VIS	Eurodac	Total
Baja	160	464	96	720
Moderada	485	492	175	1 152
Alta	221	135	87	443
Crítica	7	4	6	17
<b>Total</b>	<b>873</b>	<b>1 095</b>	<b>364</b>	<b>2 332</b>

En 2020, la eu-LISA logró avances significativos en la gestión de problemas, con efectos positivos para la disponibilidad del sistema. La gestión de problemas ayuda a identificar las causas fundamentales de los incidentes y a determinar posibles soluciones. En 2020, a raíz de una recomendación de auditoría, la Agencia revisó su proceso de gestión de problemas y sus procedimientos, estableció nuevos controles y aplicó un plan de acción. En general, la Agencia consiguió reducir sus problemas pendientes de resolver en un 70 %. Estas acciones contribuyeron a la elevada disponibilidad de los sistemas para los Estados miembros, principalmente minimizando el impacto de los incidentes individuales.

### Gestión del cambio

La Agencia colabora estrechamente con expertos de los Estados miembros a través de los Grupos de Gestión del Cambio para comprender y evaluar los cambios propuestos, evaluar su impacto en los sistemas nacionales y en los flujos de trabajo operativos, y planificar y aplicar los cambios solicitados por los usuarios. Los sistemas confiados a la eu-LISA también han alcanzado un alto nivel de estabilidad. Por consiguiente, el número de propuestas de cambio presentadas por los Estados miembros ha disminuido en los últimos años; por ejemplo, en 2020, solo se presentaron diez nuevas solicitudes de cambio. Sin embargo, la complejidad de las solicitudes de cambio presentadas ha aumentado, ya que a menudo están relacionadas con la evolución actual o futura de los sistemas, es decir, la refundición del sistema y la interoperabilidad. El Grupo de Gestión del Cambio se encarga de determinar y acordar cómo evaluar y planificar la aplicación de los cambios solicitados y acordados.

Todos los cambios deben ser aprobados por los Grupos Consultivos respectivos y los comités pertinentes. En general, todos los cambios se aplican en el marco de la implementación prevista de una nueva versión o bien, en caso de cambios más complejos, en las próximas refundiciones de cada aplicación.

En el caso del **SIS**, se realizaron tres nuevas solicitudes de cambio para mejorar y actualizar funcionalidades ya existentes.

En el caso del **VIS**, se completaron tres nuevas solicitudes de cambio.

En el caso de **Eurodac**, en 2020 se realizaron cuatro nuevas solicitudes de cambio relativas a ajustes menores.

### **Gestión de pruebas, versiones e implementación**

La implementación de nuevas versiones permite a la Agencia actualizar los sistemas con los últimos parches y funcionalidades necesarios, como parte de la evolución prevista, al tiempo que se minimiza el impacto en el rendimiento y la disponibilidad de los sistemas. Los planes de implementación de versiones, aprobados a principios de 2020, se revisaron y se actualizaron de forma significativa durante el primer semestre del año, debido al impacto de la pandemia, siendo los planes de actualización del SIS y de Eurodac los más afectados. No obstante, la Agencia consiguió implementar varias versiones en 2020.

Además, la Agencia apoyó a los Estados miembros en diversas actividades de prueba, garantizando el correcto funcionamiento de todos los sistemas. Se creó un nuevo grupo de trabajo denominado Grupo de Expertos en Pruebas para que colaborase en las actividades de prueba de todos los sistemas, reuniendo a especialistas técnicos de los Estados miembros y compartiendo información valiosa.

Por otra parte, la Agencia avanzó en su nuevo enfoque de «Gestión del ciclo de vida de las aplicaciones» (GCVA), que tiene por objeto entregar los componentes y aplicaciones de informática con más rapidez y agilidad. La reutilización de componentes comunes, así como la interconectividad e interoperabilidad de los nuevos sistemas, introdujeron mayor complejidad en los ciclos de vida de las aplicaciones. El enfoque GCVA proporciona una gobernanza global y permite automatizar todo el proceso de gestión del ciclo de vida. En 2020, la eu-LISA llevó a cabo un estudio para detectar las capacidades y los déficits existentes y definir una hoja de ruta para implementar la gobernanza del ciclo de vida de las aplicaciones.

## **1.3 Infraestructuras y redes (objetivo estratégico 1)**

### **1.3.1 Redes**

#### **Gestión operativa de la infraestructura de comunicaciones**

En 2020, la infraestructura de comunicación del SIS y del VIS que utiliza el contrato marco de servicios TESTA-ng<sup>30</sup> funcionó de conformidad con los requisitos establecidos en los instrumentos jurídicos de los respectivos sistemas. La infraestructura de comunicación del SIS alcanzó una disponibilidad del 99,9997 % y la del VIS, del 99,9865 %. La segunda capa de cifrado del SIS II garantizó la seguridad de los datos operativos del SIS II y de SireneMail y alcanzó una disponibilidad del 100 %.

Además, la Agencia contribuyó a la evaluación técnica de las ofertas para el nuevo contrato marco TESTA, bajo la dirección de la Comisión. A finales de año, la evaluación se había completado en un 80 %, con un retraso de tres meses.

#### **Evolución de la infraestructura de comunicación**

Las infraestructuras de comunicación del SIS y del VIS se modernizaron durante el período de notificación para que el ancho de banda de las redes respectivas pudiera adaptarse a la evolución prevista de los sistemas.

La Agencia siguió mejorando la infraestructura de comunicación del SIS para que los Estados miembros pudieran utilizar eficazmente las nuevas funcionalidades del sistema, derivadas de los proyectos de refundición del SIS y del SAID. Las sedes SIS II se han ido actualizando gradualmente de 10 Mbps a 50 Mbps, con la opción de actualizarlas a 100 Mbps en la segunda fase. A lo largo del año, y a pesar de las restricciones ocasionadas por la COVID-19, la Agencia colaboró con

<sup>30</sup> El servicio TESTA, operado por la Comisión Europea, proporciona una red troncal europea para el intercambio de datos entre una amplia variedad de administraciones públicas.

los Estados miembros en la sustitución de los puntos de acceso llave en mano, los componentes que vinculan los sistemas nacionales a la red SIS.

Más aún, se está sustituyendo la segunda capa de cifrado del SIS para satisfacer la necesidad de mayor ancho de banda y, al mismo tiempo, garantizar la sustitución del hardware para evitar problemas de asistencia por parte de los proveedores. A finales de 2020, las capas de cifrado de la UC y la UCR se sustituyeron de forma satisfactoria, junto con el 50 % de las sedes de los Estados miembros.

En 2020, la Agencia modernizó la infraestructura de comunicación del VIS para proporcionar el mayor ancho de banda necesario para la operación de los sistemas SES y SEIAV. Para obtener más información, véase la sección sobre el programa SES que figura en la página 25.

### 1.3.2 Centros de datos

Los centros de datos de la Agencia son la infraestructura que alberga físicamente todos los sistemas informáticos de gran magnitud, así como todos los demás sistemas operativos y no operativos necesarios para tareas tales como desarrollos o pruebas. Para mejorar la eficiencia de la gestión de estos activos críticos, se creó un sector específico como parte de la transformación organizativa de eu-LISA 2.0.

En 2020, la Agencia adoptó todas las medidas necesarias para garantizar que los centros de datos situados en ambas sedes técnicas siguieran siendo operativos. Este éxito contribuyó al alto nivel de rendimiento de los sistemas, en particular su disponibilidad.

Además, un objetivo clave de la Agencia era seguir mejorando el rendimiento de todos los componentes y configuraciones de los centros de datos, con el fin de optimizar los costes y riesgos relacionados con su funcionamiento. Esto es especialmente importante en el contexto del desarrollo y la evolución de los sistemas, tanto ya en curso como en fase de planificación, ya que requieren cambios significativos en la infraestructura de los centros de datos. Además, la pandemia demostró que el acceso físico a los centros de datos puede convertirse en un importante obstáculo para las tareas operativas, de ahí la necesidad de que la Agencia invierta en el despliegue de servicios remotos.

En 2020, la Agencia procedió a la implementación de nuevos servicios en los centros de datos, con el objetivo de gestionar dichos centros «como servicio» para toda la organización. Estos servicios garantizarán la integración de las TI con la gestión de infraestructuras, lo cual ayudará a centralizar el seguimiento, la gestión operativa y la planificación inteligente de la capacidad de los sistemas críticos de todos los centros de datos. Para sustentar este planteamiento, la Agencia inició la aplicación de una herramienta de gestión de la infraestructura de los centros de datos (DCIM). El modelo de «centro de datos como servicio» también facilitará el acceso remoto para la gestión de los centros de datos, reduciendo así la dependencia del acceso físico.

Además, la eu-LISA llevó a cabo un estudio para determinar las necesidades de capacidad de los centros de datos de la Agencia en los próximos años. Fue una importante contribución al proyecto de ampliación de la sede técnica de la eu-LISA en Estrasburgo, en particular a la decisión de adquirir un centro de datos modular temporal (para obtener más información, véase la página 60).

### 1.3.3 Infraestructura común compartida

La Agencia está aplicando gradualmente una infraestructura común compartida (ICC) para todos los sistemas informáticos de gran magnitud, con el objetivo de crear una infraestructura escalable, ágil y normalizada, preparada para servir de base técnica para la interoperabilidad de los sistemas, y que genere mejoras de eficiencia en términos de administración y mantenimiento de todos los sistemas, una vez que todos estén alojados en la ICC.

En 2020, la eu-LISA completó la implantación del entorno básico para la ICC. Se desplegó en marzo de ese año, albergando una serie de sistemas operativos o sus elementos. Por ejemplo, tanto el hardware de almacenamiento del

VIS como el hardware de respaldo de Eurodac se trasladaron a la ICC a lo largo del año. La migración de otros componentes del sistema comenzó en 2020 y se completará en 2021.

En 2020, la eu-LISA formalizó un contrato para la aplicación del sistema central de respaldo, que sustituirá al obsoleto sistema utilizado por los actuales sistemas de gran magnitud, y posteriormente también será utilizado por los nuevos sistemas.

#### **1.4 Seguridad y continuidad de las actividades (objetivo estratégico 1)**

En 2020, la función de seguridad de la eu-LISA siguió manteniendo y mejorando las medidas de seguridad relativas a la seguridad y resiliencia física, del personal, de la información y de los sistemas, un elemento fundamental para garantizar el cumplimiento del mandato de la Agencia.

En abril de ese mismo año, el CA adoptó una Decisión sobre normas de seguridad para la protección de los sistemas de comunicación e información en la eu-LISA<sup>31</sup> que respalda la aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. Para seguir mejorando los aspectos de seguridad de la información, la Agencia adoptó en junio una política de evaluación y clasificación de la información que respalda las normas de seguridad para la protección de la información sensible no clasificada<sup>32</sup> y define las normas para evaluar las necesidades de seguridad de la información en la Agencia, que garantizan que la información sea debidamente clasificada y tratada, al tiempo que se reducen los riesgos de acceso no autorizado a la información. Además, la eu-LISA se centró en el desarrollo y la adopción de una serie de normas de aplicación sobre el tratamiento de la información clasificada de la UE (ICUE), tal como exigen las normas de seguridad relativas a la protección de esta información<sup>33</sup>.

Por otra parte, la eu-LISA siguió reforzando y mejorando su marco y procedimientos de seguridad, también en relación con los sistemas de su competencia y con las redes de comunicación pertinentes. La Agencia también inició el proceso de actualización de los planes de seguridad y los planes de continuidad de las actividades para el SIS, Eurodac y el sBMS, para la infraestructura de comunicaciones y para la ICC.

La función de seguridad continuó aplicando un gran número de recomendaciones en materia de seguridad formuladas por el SEPD en su último informe de inspección del SIS y del VIS. La Agencia también colaboró con los servicios de auditoría interna (SAI) de la Comisión, que llevaron a cabo una auditoría de seguridad informática de los sistemas informáticos de gran magnitud que son de competencia de la eu-LISA.

A lo largo del año, la Agencia llevó a cabo un seguimiento y una gestión continuos de los riesgos de seguridad residuales a fin de ofrecer garantías de que se aplican y se gestionan debidamente y de forma eficaz controles de seguridad adecuados para los sistemas informáticos gestionados por la eu-LISA. Esto incluyó, por ejemplo, una revisión de la autoevaluación del estado del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de la eu-LISA, así como una evaluación de vulnerabilidad y pruebas de penetración de los sistemas de gran magnitud y de la infraestructura institucional en el cuarto trimestre de 2020.

Tras el ejercicio de seguridad y continuidad de las actividades de Eurodac que tuvo lugar en 2019, el CA aprobó el informe correspondiente con 39 recomendaciones destinadas a aumentar la seguridad y la resiliencia del sistema.

En 2020, las actividades de seguridad se centraron también en la preparación y ejecución de un ejercicio multisistema en el que participasen los sistemas SIS II, VIS y Eurodac. Este ejercicio contó con la eu-LISA y autoridades nacionales de nueve Estados miembros como participantes y con diez Estados miembros y la Comisión en calidad de observadores.

<sup>31</sup> Decisión 2019-148 del Consejo de Administración, de 9 de abril de 2020, sobre las normas de seguridad para la protección de los sistemas de comunicación e información en la eu-LISA.

<sup>32</sup> Decisión 2019-208 del Consejo de Administración, de 30 de agosto de 2019, sobre las normas de seguridad para la protección de información sensible no clasificada en la eu-LISA.

<sup>33</sup> Decisión 2019-273 del Consejo de Administración, de 20 de noviembre de 2019, sobre las normas de seguridad para la protección de la información clasificada de la UE en la eu-LISA.



Se celebró el 4 de noviembre de 2020 e incluyó una combinación de eventos de ciberseguridad, seguridad informática y continuidad de las actividades en una serie de escenarios predefinidos.

Además del ejercicio multisistema, la Agencia también llevó a cabo un ejercicio informático institucional para realizar una evaluación ulterior de su preparación en materia de seguridad horizontal, con el objetivo de poner a prueba la resiliencia de su infraestructura institucional de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en caso de incidentes.

La función de seguridad prestó un apoyo continuado al desarrollo de los nuevos sistemas, incluido el desarrollo de la arquitectura y la preparación del pliego de condiciones técnicas. El CA adoptó las recomendaciones del SEIAV para los planes de seguridad y continuidad de las actividades, así como la contribución a la elaboración de los actos de ejecución sobre interoperabilidad y el SEIAV. Más aún, la Agencia requirió la participación activa de expertos en seguridad de los Estados miembros y de la Comisión, a través de la red de responsables de seguridad creada con el fin de intercambiar las mejores prácticas en todos los ámbitos de la seguridad y la continuidad de las actividades.

Además, la eu-LISA ha realizado importantes esfuerzos para desarrollar y actualizar la arquitectura de seguridad de los sistemas e infraestructuras de su competencia, en consonancia con las próximas actividades de interoperabilidad. Se prestó especial atención al análisis de seguridad sobre las amenazas y las medidas de mitigación correspondientes con vistas a la aplicación de los servicios de protección de fronteras de los nuevos sistemas informáticos de gran magnitud en fase de desarrollo.

En el contexto de la protección y la seguridad física, pese a la reducida presencia de personal en los centros de la Agencia debido a las medidas de seguridad impuestas con motivo de la COVID-19, se introdujeron varias mejoras para aumentar la protección *in situ*, destinadas principalmente a mantener un lugar de trabajo saludable para el personal crítico que opera los sistemas de forma ininterrumpida, así como otras funciones de apoyo horizontales. Al mismo tiempo, se formularon los requisitos de seguridad aplicables a la segunda ampliación del centro de operaciones y del edificio temporal de Estrasburgo y a la futura nueva sede de la Oficina de Enlace en Bruselas.

La estrecha cooperación con las agencias e instituciones de la UE permitió el intercambio de conocimientos y buenas prácticas sobre cuestiones relativas a la continuidad de las actividades, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19. En la red de responsables de continuidad de las actividades de las agencias de la UE se mantuvo un intercambio constante de información, evaluaciones de riesgos y buenas prácticas sobre la gestión de la seguridad del personal y la resiliencia de las distintas organizaciones en apoyo de su mandato.

## **1.5 Relación con las partes interesadas (objetivos estratégicos 1 y 3)**

### **1.5.1 Colaboración con los Estados miembros y las instituciones de la UE**

En 2020, la eu-LISA continuó su excelente colaboración con los Estados miembros y las instituciones de la UE. La Agencia participó activamente en los debates técnicos y estratégicos mantenidos en los grupos de trabajo y comités pertinentes del Consejo de la UE, así como en los debates de alto nivel mantenidos en las reuniones del Consejo de Justicia y Asuntos de Interior. Más aún, la Agencia prestó un apoyo constante al recién creado Grupo de Trabajo del Consejo sobre Intercambio de Información (IXIM). Además, la eu-LISA contribuyó al debate exhaustivo mantenido sobre la necesidad de una mayor normalización en los ámbitos técnicos y operativos, e inició la elaboración de la hoja de ruta para la normalización (para obtener más información, véase la página 30). El 4 de marzo, la Agencia también participó por primera vez en una reunión del Grupo Horizontal «Cuestiones Cibernéticas» y presentó un resumen de sus actividades relacionadas con la ciberseguridad.

En las reuniones del Foro de Alto Nivel sobre la Aplicación de la Nueva Arquitectura de los Sistemas de Información de la UE para las Fronteras, la Migración y la Seguridad, que tuvieron lugar los días 27 de mayo y 28 de octubre de 2020, la eu-LISA compartió información y contribuyó a los debates sobre la planificación y la aplicación del SES, del SEIAV y de la arquitectura de interoperabilidad. Más aún, el director ejecutivo de la eu-LISA asistió a varios actos de gran

importancia, en particular con el vicepresidente de la Comisión Margaritis Schinas (el 15 de enero), la comisaria de Asuntos de Interior Ylva Johansson (el 23 de enero) y el comisario de Justicia Didier Reynders (el 5 de febrero).

Además, la eu-LISA prestó apoyo especializado al Parlamento Europeo (PE) en aspectos técnicos directamente relacionados con las negociaciones en curso sobre diferentes propuestas legislativas. La Agencia también siguió de cerca las actividades de varias comisiones del PE (por ejemplo, LIBE, BUDG, CONT, AIDA y la Comisión Especial de Control de Schengen). Y lo que es más importante, el 11 de junio, la Comisión LIBE invitó al director ejecutivo a realizar una presentación sobre las repercusiones de la pandemia de COVID-19 en las actividades de la eu-LISA. Por otra parte, también se invitó a la Agencia a proporcionar información actualizada sobre el estado de aplicación de los nuevos sistemas y la interoperabilidad en distintas ocasiones.

En el contexto de la aplicación del SIS refundido, del SES, del SEIAV, del ECRIS-TCN y de la interoperabilidad, la Agencia prestó un apoyo constante a la Comisión Europea y a los Estados miembros en la preparación de los actos delegados y de ejecución, facilitando complejos debates técnicos a nivel operativo y empresarial, así como participando activamente en las reuniones de los comités y subgrupos de expertos pertinentes. La eu-LISA también proporcionó al Parlamento y al Consejo informes periódicos sobre el estado del desarrollo de sistemas futuros, tal como prevén los diversos actos jurídicos. En particular, la Agencia siguió de cerca y, cuando así lo solicitaron los colegisladores, prestó asistencia en los debates sobre las propuestas de revisión del Reglamento del VIS, las «enmiendas consiguientes» del VIS y las «enmiendas consiguientes» del SEIAV.

Teniendo en cuenta la ampliación del mandato de la eu-LISA al ámbito de la justicia, la Agencia participó activamente en los debates mantenidos sobre la justicia penal digital y contribuyó, cuando se le solicitó, a la preparación de la propuesta legislativa del sistema e-CODEX.



**Gráfico 10: Cartel de la Conferencia Anual de la eu-LISA**

El 26 de noviembre de 2020, con el apoyo de la Presidencia alemana del Consejo de la UE, la eu-LISA organizó su acto emblemático para fomentar la colaboración de las partes interesadas: la 7.ª Conferencia Anual titulada «Interoperabilidad: Resiliencia digital para la Comunidad de Justicia y Asuntos de Interior de la UE». La conferencia se centró en la transformación digital del ámbito JAI de la UE y en la visión a largo plazo de este proceso. El evento se celebró en formato digital y llegó a un público más amplio de lo habitual, facilitando así el mismo nivel de interacción con los participantes, de modo que todo el mundo tuvo la oportunidad de formular preguntas, hacer comentarios, participar en encuestas y establecer contactos. La conferencia reunió a más de 500 participantes inscritos, incluidos representantes de alto nivel de las instituciones y agencias de la UE, así como expertos de los Estados miembros y representantes de la industria.



Gráfico 11: Capturas de pantalla de las reuniones de la Conferencia Anual

## Evaluación de Schengen

El mecanismo de evaluación de Schengen es un instrumento importante para garantizar que los países que participan en el espacio sin fronteras de la UE implementan y aplican correctamente las normas y los reglamentos pertinentes. Debido a las restricciones de viaje impuestas con motivo de la COVID-19, la Comisión se vio obligada a reprogramar la mayoría de las evaluaciones previstas para 2020, tanto para el flujo de trabajo SIS/SIRENE como para la política común de visados (incluido el VIS). La eu-LISA participó en calidad de observadora en la evaluación SIS/SIRENE de Alemania que tuvo lugar en febrero, y en la evaluación SIS/SIRENE de Austria en octubre. Además, se proporcionó apoyo administrativo a la evaluación de la política común de visados alemana (incluido el VIS) que tuvo lugar a finales de marzo, y a la evaluación SIS/SIRENE de Liechtenstein en noviembre.

### 1.5.2 Colaboración con otras agencias de la UE

En 2020, la eu-LISA continuó cooperando con las agencias pertinentes de la UE, tanto de forma bilateral como a través de varias redes, en particular la Red de Agencias de Justicia y Asuntos de Interior (JHAAN) y la Red de Agencias de la Unión Europea (EUAN).

En este período, la eu-LISA elaboró y negoció un plan de cooperación bilateral con varias agencias JAI. El 16 de septiembre de 2020, concluyó un plan de cooperación para 2020-2022 con la **Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO)**. Este plan de cooperación aplica el mecanismo de trabajo acordado entre la eu-LISA y la EASO en 2014 y explicita su colaboración en diversos ámbitos, como la gestión de las fronteras, la migración y el asilo, así como la seguridad y la continuidad de las actividades o la protección de datos. Junto con la EASO, la eu-LISA ha coordinado estrechamente cuestiones relacionadas con la red segura de las autoridades de asilo, DubliNet (por ejemplo, la eu-LISA participó en la red de unidades Dublín de la EASO y colaboró en la redacción de las recomendaciones de DubliNet sobre el uso operativo y técnico de DubliNet).

Además, la eu-LISA y la **Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad (ENISA)** prepararon un plan de cooperación para el período 2021-2023<sup>34</sup>. Como en años anteriores, la ENISA prestó asistencia a la eu-LISA en el contexto del ejercicio de seguridad multisistema con los Estados miembros. El ejercicio de 2020 tuvo lugar en noviembre y se centró en la aplicación de las medidas de seguridad y resiliencia para el SIS, el VIS y Eurodac.

Por otra parte, la eu-LISA mantuvo un estrecho contacto con otras agencias asociadas en el contexto del desarrollo de sistemas. La eu-LISA y la **Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex)** colaboraron en el SIS, el SES, el SEIAY y la interoperabilidad. A este respecto, se prestó apoyo y asesoramiento técnico durante la preparación y en el transcurso de las reuniones para la organización y el establecimiento de la unidad central del SEIAY y de las unidades nacionales del SEIAY, así como para la definición de los requisitos relativos a los dispositivos que deben utilizarse en las fronteras para los fines relacionados con el SES. Más aún, la eu-LISA contribuyó al estudio de viabilidad de Frontex sobre

<sup>34</sup> Este plan de cooperación se firmó el 9 de enero de 2021.

los Balcanes Occidentales, centrándose en los preparativos para que Montenegro y Macedonia del Norte utilicen los sistemas informáticos de gran magnitud una vez que adquieran la condición de Estados miembros de la Unión.

La eu-LISA y la **Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Policial** (Europol) cooperaron en los ámbitos del SIS, de SIRENE, del VIS, del SES, del SEIAV y de la interoperabilidad. Europol comenzó a utilizar el VIS en 2020, tras establecer la conexión necesaria a finales de 2019, y llevó a cabo preparativos para la creación de su oficina SIRENE, que está previsto que comience a funcionar en 2021.

La eu-LISA y la **Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Judicial Penal** (Eurojust) continuaron cooperando en los ámbitos del SIS y de Eurodac, y llevaron a cabo una correlación horizontal de las áreas de cooperación con vistas a un posible plan de cooperación para aplicar el mecanismo de trabajo acordado desde 2017.

La eu-LISA y la **Agencia de la Unión Europea para la Formación Policial** (CEPOL) se apoyaron mutuamente para realizar actividades de formación centradas en el aprendizaje electrónico y las herramientas de aprendizaje en línea. Además, la eu-LISA contribuyó a las actividades de información sobre interoperabilidad desarrolladas por la CEPOL (julio de 2020) y a una formación sobre SIRENE (noviembre de 2020). Al mismo tiempo, la CEPOL facilitó a la eu-LISA la celebración de seminarios web a través de su herramienta específica, ya que la Agencia está en proceso de adquisición de su propia herramienta de aprendizaje electrónico. Esta cooperación entre la eu-LISA y la CEPOL continuará en 2021.

El 12 de noviembre de 2020, la eu-LISA concluyó un Plan de Cooperación para 2020-2022 con la **Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea** (FRA)<sup>35</sup>. Este plan de cooperación aplica el mecanismo de trabajo acordado entre las dos agencias en 2016 y explicita su cooperación en diversos ámbitos, como el intercambio de información, las actividades de formación para los Estados miembros, la protección de datos y la investigación.

Por otra parte, se llevaron a cabo una gran variedad de actividades de coordinación en el marco de la **Red de Agencias JAI** (JHAAN) y la Red de Agencias de la UE (EUAN), en las que la eu-LISA participó activamente. Desde marzo, todas las agencias de la UE han intercambiado periódicamente información relacionada con la pandemia. Durante ese período, la JHAAN centró sus actividades en el intercambio de información sobre las medidas de apoyo a los Estados miembros en el contexto de la COVID-19.

El 27 de enero de 2020, la eu-LISA participó en una reunión entre la DG HOME y las agencias JAI en la que se analizó la preparación del acuerdo de cooperación entre la UE e Interpol. Dado que es posible que Interpol y la eu-LISA necesiten cooperar en el contexto del SEIAV, el 28 de abril de 2020 se organizó una reunión informal entre ambas instituciones.

La cooperación entre la eu-LISA y el equipo nacional de respuesta a emergencias informáticas de Estonia (CERT-EE) continuó a nivel operativo a lo largo de 2020 y el 27 de agosto una delegación de la autoridad estonia del sistema de información (RIA) y del CERT-EE visitó la sede de la Agencia en Tallin. De especial interés fueron los temas en los que podría darse una futura cooperación entre la eu-LISA y la RIA, como la ciberseguridad y la red gubernamental estonia.

### 1.5.3 Capacidades

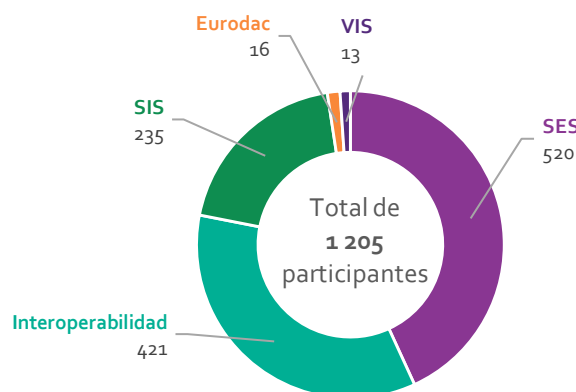
#### *Formación para los Estados miembros*

La pandemia de COVID-19 planteó especiales dificultades para la ejecución de la cartera de formación de la eu-LISA en 2020. La Agencia se centró en seguir impartiendo cursos de formación técnica de alto nivel, teniendo en cuenta el cambio en las circunstancias. Con ese fin, la eu-LISA estableció metodologías y herramientas alternativas para continuar impartiendo formación. El hecho de que la Agencia ya tuviera varios años de experiencia impartiendo módulos de formación en línea facilitó el paso de la enseñanza presencial al aprendizaje electrónico. A finales de año, el programa de formación de la Agencia incluía un elevado número de productos de aprendizaje electrónico de nueva creación, como cursos en línea, módulos de aprendizaje electrónico y seminarios web. Además, la nueva oferta también incluía una

35 Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

biblioteca electrónica ampliada. Pese a las dificultades, los participantes en la formación manifestaron un elevado índice de satisfacción de 4,5/5<sup>36</sup>, un resultado similar al de años anteriores.

En 2020, solo se celebró una sesión presencial. Al mismo tiempo, la eu-LISA diseñó 22 nuevos cursos en línea, incluidos 16 módulos de aprendizaje electrónico, que se pusieron a disposición a través del sistema de gestión del aprendizaje (SGA) de la eu-LISA y que comprenden todos los temas y aspectos principales de los planes de formación de la Agencia. Además, se impartieron 7 seminarios web a 734 participantes. La oferta de aprendizaje electrónico de la Agencia, disponible en el SGA de la eu-LISA, fue seguida y consultada en total por 1 205 usuarios registrados.



**Gráfico 12: Desglose de los participantes en la formación por sistema**

El plan de formación de 2020 para todos los sistemas se presentó a los Estados miembros a principios de año, tras realizar un análisis exhaustivo de sus necesidades de formación en el cuarto trimestre de 2019. Los puntos clave fueron la aplicación del SES previa a la puesta en marcha, la definición de la cartera de formación del SEIIV, la formulación inicial de la oferta de interoperabilidad y la cooperación con las partes interesadas (es decir, las agencias JAI, la Comisión Europea y los Estados miembros). Pese a las dificultades, la Agencia consiguió satisfacer esas necesidades y proporcionó un conjunto adaptado de productos de aprendizaje electrónico previo a la puesta en marcha del SES para todos los grupos destinatarios, completó el primer análisis de necesidades de formación del SEIIV y proporcionó los módulos básicos de aprendizaje electrónico sobre interoperabilidad. Además, se siguió trabajando en la oferta de formación electrónica para el SIS y el VIS, y se realizaron preparativos para la creación de una oferta de formación electrónica para la comunidad Eurodac.

En noviembre de 2020 se celebró la reunión anual de la Red de Puntos Nacionales de Contacto, en la que se concluyó el análisis anual de las necesidades de formación de 2020.

### Informes y estadísticas

En 2020, la eu-LISA preparó y publicó varios informes estadísticos sobre Eurodac, el SIS II y el VIS, de conformidad con sus respectivos instrumentos jurídicos. Para cada informe publicado, la Agencia preparó una ficha informativa que ilustraba los principales datos y cifras, para aumentar el conocimiento y la visibilidad de la utilización de los sistemas. Todos los informes y fichas informativas están publicados en el sitio web de la Agencia<sup>37</sup>.

### Eurodac – Estadísticas de 2019

En marzo de 2020, tras su aprobación por el Grupo Consultivo de Eurodac, se presentó a las instituciones de la UE el informe *Eurodac – 2019 statistics*, que se publicó en el sitio web de la Agencia. Este informe presenta datos estadísticos

<sup>36</sup> Según la escala del ICR de la eu-LISA para las actividades de formación de los Estados miembros en 2020: 1-5, con ICR positivo: > 3.

<sup>37</sup> <https://eulisa.europa.eu/our-publications/reports>.

sobre el trabajo del sistema central de Eurodac, en concreto el número de conjuntos de datos transmitidos y el número de respuestas positivas obtenidas, desglosados por categorías y por Estados miembros y países asociados.

### **Informe anual de actividades del sistema central de Eurodac, incluido su funcionamiento técnico y su seguridad**

Este informe se presentó a las instituciones de la UE en junio de 2020 y se publicó en el sitio web de la Agencia tras su adopción por el CA. El informe ofrece una visión general de las principales novedades del sistema y una panorámica de las estadísticas anuales, en línea con los años anteriores.

### **Lista actualizada de las autoridades designadas que tienen acceso a los datos registrados en el sistema central de Eurodac**

Este documento fue adoptado por el CA el 17 de abril y publicado posteriormente en el sitio web de la Agencia.

### **SIS II – Estadísticas de 2019**

El informe *SIS II – 2019 statistics* fue adoptado por el Grupo Consultivo del SIS y presentado a las instituciones de la UE en marzo de 2020. En este informe, publicado en el sitio web de la Agencia, se presentan las estadísticas del SIS II del número de registros por categoría de alerta, número de respuestas positivas por categoría de alerta y frecuencia de acceso al SIS II.

### **Lista actualizada de las autoridades competentes del SIS II, lista actualizada de las oficinas nacionales del SIS II y las oficinas SIRENE nacionales**

Ambos documentos fueron publicados en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, C 188.

### **Cuarto informe sobre el funcionamiento técnico del VIS**

Este informe fue adoptado por el CA en agosto de 2020 y presentado a las instituciones de la UE. El informe, publicado en el sitio web de la Agencia, abarca las actividades realizadas para garantizar la gestión operativa del VIS central, en particular su seguridad, junto con los datos estadísticos obtenidos de los Estados miembros (del período comprendido entre el 1 de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2019).

## **1.6 Gobernanza y cumplimiento (objetivos estratégicos 1, 2 y 4)**

### **1.6.1 Gobernanza**

#### ***Planificación e informes operativos y estratégicos***

En 2020, la Agencia dedicó esfuerzos considerables a continuar el desarrollo de sus procesos de planificación y programación, incluida la planificación estratégica, la programación anual y plurianual y la elaboración de informes.

El documento único de programación (DOCUP) para el período 2020-2022, aprobado por el Consejo de Administración el 19 de noviembre de 2019, se actualizó dos veces en 2020. De conformidad con la Decisión del CA sobre la delegación de poderes al director ejecutivo de la eu-LISA para introducir modificaciones no sustanciales en el programa de trabajo anual, el 10 de febrero, el director ejecutivo decidió actualizar el anexo II del DOCUP 2020-2022 en consonancia con la declaración final de ingresos y gastos aprobada por el Consejo de Administración el 19 de diciembre de 2019<sup>38</sup>. Tras el análisis preliminar del impacto de la pandemia en las actividades previstas de la Agencia, se llevó a cabo un ejercicio de revisión de la planificación operativa en el segundo trimestre del año. Como consecuencia de ello, se cancelaron dos actividades, otras dos se reprogramaron y se añadió una nueva. El 30 de junio de 2020, el CA aprobó una versión actualizada del DOCUP 2020-2022. A raíz de una solicitud de la Comisión, el CA decidió incluir también el apoyo técnico para desarrollar y probar un prototipo del portal de solicitud de visados de la UE, de conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento constitutivo de la eu-LISA.

38 Decisión n.º 2019-304.



El 30 de junio de 2020, el CA aprobó el informe anual de actividades consolidado (IAAC) de la eu-LISA correspondiente a 2019, que se publicó en el sitio web de la Agencia y se tradujo a 21 lenguas oficiales. El informe provisional sobre la aplicación del documento único de programación de la eu-LISA para 2020-2022 fue aprobado por el CA el 10 de septiembre.

El 3 de febrero de 2020, el CA aprobó el proyecto de DOCUP de la eu-LISA para 2021-2023. Posteriormente se envió al Parlamento Europeo, al Consejo y a la Comisión para que emitieran su dictamen formal. La versión final del DOCUP 2021-2023 fue aprobada por el Consejo de Administración el 24 de noviembre de 2020.

En octubre, la Agencia presentó el primer proyecto de su DOCUP 2022-2024 a los Grupos Consultivos y se presentó al CA para su revisión en noviembre.

### **Marco de gobernanza**

#### **Marco de control interno**

El 19 de marzo de 2019, el Consejo de Administración aprobó la revisión del marco de control interno (MCI) de la eu-LISA<sup>39</sup>. El CA encargó al director ejecutivo que aplicara los principios y características del control interno y que definiera los criterios de seguimiento del control interno. El CA también encargó al director ejecutivo que nombrara a un Responsable de gestión de riesgos y de control interno. A raíz de esta decisión, la dirección de la eu-LISA preparó los criterios de seguimiento del control interno, que fueron adoptados por decisión del director ejecutivo y entraron en vigor el 1 de enero de 2020, junto con el nombramiento del Responsable de gestión de riesgos y control interno. Para obtener más información sobre la aplicación, el seguimiento y la evaluación anual del marco de control interno de la eu-LISA, véase el capítulo 3 en la página 91.

#### **Órganos de gobernanza**

A lo largo de 2020, la Agencia siguió prestando apoyo administrativo y logístico de alta calidad para el funcionamiento satisfactorio del Consejo de Administración, de los Consejos de Gestión de Programas y de los Grupos Consultivos.

La Agencia cuenta con un equipo humano —la Secretaría del Consejo de Administración— plenamente dedicado a apoyar las actividades de los órganos de gobernanza. La Secretaría ayuda a la Presidencia a garantizar el buen funcionamiento de los distintos grupos. Sus principales responsabilidades son asegurarse de que las reuniones se organicen y se documenten de manera eficiente; documentar, hacer un seguimiento y dar curso a todas las decisiones y deliberaciones de los grupos; comprobar la conformidad jurídica de tales decisiones y supervisar las obligaciones legales; y garantizar la comunicación y la correspondencia permanentes con los miembros de los grupos. En 2020, la Agencia veló por la continuidad de las actividades de todos sus órganos de gobernanza. A mediados de marzo, todas las reuniones se celebraron en línea y, pese a las dificultades, los órganos de gobernanza de la eu-LISA consiguieron seguir funcionando de manera eficaz y eficiente.

Además, la Agencia ofreció un amplio apoyo a las estructuras y los procesos de gobernanza relacionados con el desarrollo de los nuevos sistemas (es decir, los GC y CGP del SES, del SEIAV, de interoperabilidad y del ECRIS-TCN) y también a las estructuras y los procesos de gobernanza de los sistemas ya existentes (es decir, los GC del SIS, del VIS y de Eurodac). Más aún, la Agencia siguió fortaleciendo su relación con los GC del SIS, del VIS y de Eurodac, procurando que participasen más activamente en los procesos de planificación y operación a fin de aumentar la transparencia y beneficiarse de su amplia experiencia y conocimientos. La Agencia también implicó a los demás Grupos Consultivos (es decir, SES-SEIAV, interoperabilidad y ECRIS-TCN) en los procesos de planificación de la Agencia.

#### **Gestión de programas y proyectos empresariales**

De conformidad con su Reglamento constitutivo, la eu-LISA creó en 2017 la «Oficina de Gestión de Programas y Proyectos Empresariales» (OGPE). La misión de la OGPE es integrar y supervisar todos los proyectos emprendidos por

39 Decisión n.º 2019-042, de 19 de marzo de 2019, disponible en <https://eulisa.europa.eu/About-Us/access-to-documents/public-register>.



la Agencia y contribuir a su gobernanza interna para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. En 2020, la Agencia adoptó e implementó su función de gestión de carteras de proyectos (PPM, por sus siglas en inglés), que reforzó los controles sobre la aplicación de la metodología de gestión de proyectos de la eu-LISA.

### **Función de gestión de carteras de proyectos (PPM)**

La Agencia decidió poner en marcha una función de PPM para mejorar su capacidad de emprender y ejecutar programas y proyectos en un entorno complejo. La función de PPM de la eu-LISA consta de cuatro elementos principales: procesos, personas, gobernanza y herramientas. En 2020, la Agencia se centró principalmente en desarrollar las capacidades relacionadas con la gobernanza y las herramientas.

Durante el primer trimestre, la dirección de la Agencia adoptó la estructura preliminar de carteras y programas. Se revisó el mandato del Comité Director Institucional de la eu-LISA para incluir la gobernanza de carteras, programas y proyectos. En junio de 2020 se crearon consejos de gestión de los programas por decisión del director ejecutivo con el fin de garantizar una dirección y supervisión adecuadas de estos programas.

A lo largo del año se dedicaron grandes esfuerzos a la implementación de un programa informático de PPM denominado *Planview Enterprise One*. A partir de septiembre de ese mismo año, todo el personal y los contratistas *in situ* empezaron a comunicar el tiempo dedicado a actividades administrativas, operativas y de proyectos, con un nivel de cumplimiento superior al 90 %. Las funcionalidades del programa informático también se utilizan para mejorar el seguimiento de las actividades de planificación, la supervisión del programa de trabajo anual y la optimización proactiva de las asignaciones de recursos humanos.

### **Informes internos y control del rendimiento de los proyectos**

Los proyectos son componentes esenciales para que la Agencia alcance sus objetivos y ejecute su presupuesto. La Agencia supervisó periódicamente el rendimiento de los proyectos mediante la difusión de los cuadros de mando respectivos presentados semanalmente y al cierre de los proyectos («informe final del proyecto») por los gestores respectivos.

Los controles de cumplimiento de los proyectos se organizan anualmente como parte del esfuerzo continuado de la Agencia por supervisar la conformidad de sus actividades con la metodología de gestión de proyectos establecida. El ejercicio anual de control del cumplimiento de 2020 se llevó a cabo entre noviembre y diciembre tanto para los proyectos activos como para los finalizados. Los resultados se presentaron y analizaron conjuntamente con una propuesta de plan de acción en el primer trimestre de 2021.

### **Informes externos y control de los programas de desarrollo**

De conformidad con los instrumentos jurídicos, la Agencia informó cada seis meses al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el estado de desarrollo de los nuevos sistemas.

### **Evaluaciones previas**

El Reglamento financiero de la eu-LISA establece que todos los programas y actividades que requieran un gasto considerable estarán sujetos a una evaluación previa a su aprobación e inclusión en el programa de trabajo anual de la Agencia. En 2020, la OGPE de la Agencia realizó evaluaciones previas siguiendo el procedimiento de dos fases aprobado en 2019, es decir, una evaluación de oportunidad dos años antes del inicio del proyecto, y una evaluación de viabilidad un año antes del inicio del proyecto. Durante el año, no se sometió ningún proyecto grande a la evaluación previa de viabilidad, mientras que sí se realizó la evaluación previa de oportunidad de nueve proyectos programados para 2021. En noviembre de 2020, se presentó al Consejo de Administración un informe resumido de las evaluaciones previas de oportunidad.

### **Gestión de riesgos y problemas institucionales**

La Agencia supervisa los riesgos y problemas institucionales a través de un ejercicio anual, en el que se reflejan y se evalúan todos los riesgos y problemas existentes. En 2020, la Agencia realizó un seguimiento continuo de los riesgos y problemas identificados, su situación y la ejecución de los planes de acción correspondientes cada trimestre. Para obtener más información sobre los principales riesgos observados durante el período, véase el capítulo 3.1.3 de la página 93. En abril de 2020, la dirección de la eu-LISA aprobó una actualización de la política de gestión de riesgos de la Agencia.

### ***Mantenimiento y desarrollo del marco de gestión de servicios informáticos (GSTI)***

La Agencia trata de mejorar y ampliar continuamente su función como proveedor de servicios informáticos. En apoyo de esta aspiración, la eu-LISA implementó en 2016 su modelo inicial de procesos de gestión de servicios informáticos (GSTI), basado en las mejores prácticas de la Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información (BITI). En 2020, la Agencia siguió desarrollando los servicios y procesos identificados en este marco, en particular para respaldar el nuevo enfoque de gestión de productos, derivado de la reciente transformación organizativa.

Durante el año, como parte de su proceso de mejora continua del servicio, la Agencia comenzó a actualizar su catálogo de productos y servicios, estableciendo los medios prácticos para identificar, evaluar y priorizar las mejoras relacionadas con los servicios y procesos. Los resultados de la evaluación, el nivel de prioridad y el resultado acordado sientan una sólida base empírica para tomar decisiones de gestión.

El proceso de gestión del conocimiento, implementado en 2019, fue otro proceso clave utilizado en 2020 para mejorar la eficiencia de la Agencia en las tareas cotidianas. Este proceso se utilizó para estructurar, gestionar y hacer accesibles artefactos internos de conocimiento que se hacen reutilizables.

### ***Arquitectura empresarial***

En 2020, la Agencia prosiguió la aplicación de la arquitectura empresarial, iniciada en 2019, tras la puesta en marcha de la organización eu-LISA 2.0. Tras configurar el proceso y el marco de gobernanza, la Agencia también creó el Comité de Revisión de la Arquitectura, que tiene por objeto velar por que las iniciativas de arquitectura, diseño y desarrollo de TI estén en consonancia con los objetivos informáticos, la estrategia institucional, la estrategia tecnológica y los objetivos generales de la Agencia. El Comité de Revisión de la Arquitectura también será el responsable de aprobar las normas de diseño técnico, las políticas y los principios de la arquitectura general.

## **1.6.2 Cumplimiento**

### ***Auditoría interna***

La Función de Auditoría Interna (FAI) de la Agencia ofreció una garantía independiente y objetiva y servicios de consultoría al director ejecutivo y al Consejo de Administración. Además, la Agencia mantuvo su cooperación con el Tribunal de Cuentas Europeo y con el Servicio de Auditoría Interna de la Comisión Europea, acogiendo sus misiones de auditoría y adoptando medidas para dar respuesta a las recomendaciones resultantes, en su caso (para obtener más información, véase la página 79). La FAI coordinó el trabajo en este ámbito, en particular la preparación de informes, las misiones y las actividades de seguimiento, y también realizó una labor de comunicación general sobre los principios, objetivos y procedimientos de los procesos de auditoría interna y externa para la dirección y el personal de la Agencia.

En el cuadro 4 se presentan los resultados de los indicadores clave de rendimiento de la FAI en 2020.

**Cuadro 4: Indicadores de rendimiento de la FAI en 2020**

Indicador	2020	2019	2018
<b>Tasa de ejecución del plan anual de auditoría interna</b> Objetivo > 80 %	80 %	89 %	91 %
<b>Horas anuales de formación del personal frente al presupuesto</b> Objetivo: Base de referencia (el presupuesto de formación de la FAI es de 64 horas anuales por empleado)	70 %	53 %	N/D
<b>Temas de auditoría entregados a tiempo</b> Objetivo > 80 %	60 %	42 %	70 %

De cara al futuro, la FAI seguirá mejorando su rendimiento mediante la aplicación de las acciones (es decir, oportunidades de mejora) identificadas durante el ejercicio de autoevaluación, que forma parte del programa de garantía y mejora de la calidad de la FAI.

### Protección de datos

De conformidad con su Reglamento constitutivo, la eu-LISA debe garantizar un alto nivel de protección de datos, en consonancia con la legislación de la UE en esta materia, en particular las disposiciones específicas para cada sistema informático de gran magnitud.

A lo largo del año, la Agencia procuró sensibilizar a su personal en torno a la protección de datos a través de diversas iniciativas, como sesiones de comunicación para el personal y para nuevos empleados, resúmenes en los boletines semanales y una página dedicada a la protección de datos en la intranet de la Agencia.

La Agencia tiene el mandato de garantizar un elevado nivel de protección de datos y debe respetar los principios de privacidad desde el diseño y por defecto durante todo el ciclo de vida del desarrollo de nuevos sistemas informáticos de gran magnitud. En este sentido, las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos (EIPD) son un instrumento esencial para alcanzar esos objetivos. En 2020, la Agencia empezó a trabajar en las EIPD del SEIAV, del ECRIS-TCN y del sBMS. Se desarrollaron contenidos internos para ayudar al personal de la Agencia a preparar las EIPD, en particular orientaciones sobre qué es una EIPD, cuándo realizarla, a quién corresponde hacer qué y un modelo de EIPD con instrucciones paso a paso.

El 15 de abril, el recién nombrado Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD), Wojciech Wiewiórowski, realizó una visita virtual a la sede técnica de la eu-LISA en Estrasburgo. La conversación se centró en la situación actual y la evolución del SIS, del VIS y de Eurodac, y en cómo se respetan los principios de privacidad desde el diseño y por defecto durante todo el ciclo de vida del desarrollo de nuevos sistemas informáticos de gran magnitud para la UE.

En el marco de la investigación a distancia de los archivos de las instituciones de la UE llevada a cabo por el SEPD a principios de 2020, la eu-LISA se consideró plenamente conforme y se destacó como ejemplo de buena práctica. La inspección tuvo un alcance limitado y se centró en la disponibilidad, el formato y la cobertura de los archivos. Durante este período, la Agencia actualizó el formato del registro público de actividades de tratamiento de datos para incluir todos los campos pertinentes de conformidad con el modelo del SEPD.

La Agencia informó a los respectivos grupos de coordinación de supervisión del SIS, del VIS y de Eurodac, integrados por representantes de las autoridades nacionales de protección de datos y del SEPD, sobre el estado de los sistemas durante sus reuniones de junio y noviembre. Los informes se centraron en el rendimiento del sistema tras los últimos avances, los incidentes relacionados y la calidad de los datos. También se analizó el estado de la evolución del SES y del SEIAV. Además, la Agencia presentó una panorámica de los efectos del Brexit, focalizada en los archivos del Reino Unido y en la estrategia de desconexión del SIS.

Las instituciones de la UE intercambiaron buenas prácticas en materia de protección de datos en distintos foros, como las reuniones de la Red de Delegados de Protección de Datos (DPD) y las reuniones de los DPD de la JHAA. En octubre de 2020, todas las instituciones de la UE recibieron una solicitud del SEPD para llevar a cabo un ejercicio de inventario de las transferencias internacionales de datos a terceros países y para informar de cualquier riesgo y deficiencia detectados durante el ejercicio mencionado. La Agencia presentó su informe sobre posibles riesgos y deficiencias al SEPD a mediados de noviembre.

## 1.7 Administración y apoyo general (objetivo estratégico 4)

### 1.7.1 Programa de transformación organizativa: eu-LISA 2.0

En 2019, la eu-LISA puso en marcha un programa de transformación con el objetivo de establecer una nueva estructura organizativa, adecuada a su nuevo mandato. Este programa, conocido comúnmente como eu-LISA 2.0, se concibió para garantizar que el proceso de reorganización se llevara a cabo de forma abierta, transparente y con la participación del personal de la Agencia.

Con esta transformación organizativa, la Agencia se esforzó por lograr:

- procesos decisorios más eficientes y rápidos;
- mayor agilidad en tareas específicas, en particular más posibilidades de innovación;
- más poder y responsabilización a través de nuevas funciones centralizadas y perfiles armonizados;
- un mejor posicionamiento de la Agencia que facilite el éxito sostenido de la organización.

Este proyecto transformador presentó a la Agencia algunos retos nuevos, pero también multitud de oportunidades, que le brindaron la oportunidad de reformularse y reinventarse. Sin embargo, el principal reto era garantizar que la nueva estructura organizativa ayudara a la Agencia a cumplir de manera óptima su mandato. Para ello se requería un enfoque integral y estructurado, y el rediseño organizativo adoptó la forma de un programa de grandes cambios internos, complementario al programa de gestión del cambio llevado a cabo en 2019. Anteriormente, la Agencia ya había identificado a las partes interesadas afectadas por el programa de transformación y había evaluado las posibles implicaciones. Este ejercicio hizo que se elaborase una estrategia de cambio integral y un plan de comunicación en el que se tuvieron en cuenta las esperanzas y los temores de todas las partes interesadas. Para aplicar con éxito el nuevo rediseño de la organización, eu-LISA 2.0 tenía que poner en marcha este plan de cambio (por la vía de la formación y la comunicación) e introducir una nueva aspiración cultural que se ajustara a las ambiciones transversales de la Agencia según el lema *Together as One* (Todos a una). Para garantizar el éxito de esta transformación, la Agencia creó un equipo transversal específico, que ha elaborado un plan holístico que incluye elementos tangibles (es decir, estructura, procesos y estrategia) e intangibles (personas, liderazgo, valores y competencias) y que se aplicará en 2021.

### 1.7.2 Recursos humanos

El año 2020 fue sumamente difícil para la eu-LISA en términos de recursos humanos. Para empezar, fue el primer año tras la finalización de la transformación estructural de la Agencia —es decir, «eu-LISA 2.0»— y la preparación del programa de transformación cultural, así como la definición y puesta en marcha del Programa de Desarrollo del Liderazgo. Además, la pandemia de COVID-19 creó numerosas situaciones que no tenían precedentes para el personal de la eu-LISA. Debido a la pandemia, la Agencia reorganizó rápidamente sus modalidades de trabajo, teniendo en cuenta no solo la continuidad de las actividades, sino también cómo podían afectar los cambios en el entorno laboral al bienestar del personal.

Con este fin, la Agencia llevó a cabo una encuesta para comprender mejor cómo afectaba la pandemia de COVID-19 a la plantilla. El objetivo principal de la encuesta era valorar, de manera holística, cómo ha afectado esta situación a los equipos humanos de la eu-LISA y, a partir de ahí, tomar decisiones basadas en datos para proteger a los trabajadores y cumplir el mandato de la Agencia. Los resultados de la encuesta demostraron que la eu-LISA funcionó bien en circunstancias difíciles: más del 80 % de la plantilla consideró que la comunicación durante la pandemia había sido clara,

coherente y oportuna, el 77 % constató que la Agencia se estaba adaptando bien a los cambios en las condiciones de trabajo y el 84 % respondió que pudo continuar trabajando con seguridad durante la pandemia.

Durante 2020, la Agencia continuó su actividad de contratación de personal, aunque las restricciones de viaje impuestas en marzo afectaron negativamente al proceso. Aunque rápidamente se optó por celebrar las entrevistas por medios digitales, se produjeron importantes retrasos en la contratación e incorporación de los nuevos empleados. Esto se debió a las restricciones extraordinarias que se aplicaron, especialmente en Francia y Estonia, a las restricciones de viaje en los Estados miembros, al confinamiento del Servicio Médico de la Comisión (con la consiguiente imposibilidad de completar el reconocimiento médico que es obligatorio para la firma de un contrato de trabajo) y a las restricciones de acceso a los centros de la Agencia. La mitad de las vacantes cuyo proceso de contratación llegó a la fase final (es decir, se estableció la lista de reserva o se aceptó la oferta de empleo) se vieron directamente afectadas. También se observó cierta influencia de las restricciones nacionales motivadas por la pandemia en el aplazamiento del inicio del servicio, ante las dificultades de los candidatos para encontrar alojamiento o trasladar a su familia a un nuevo país.

A finales de diciembre de 2020, el número total de efectivos de la Agencia era de 274, frente a los 223 que comenzaron el año (cuadro 5). En 2020 debían cubrirse 90 vacantes. En total, se iniciaron 25 procedimientos de selección y se cerraron 19. Se realizaron 27 contrataciones a partir de las listas de reserva existentes. En total, se registraron 73 contrataciones a lo largo del año, incluidas las modificaciones contractuales. A finales de año, se habían publicado y aceptado 21 ofertas de empleo en total.

**Cuadro 5: Efectivos reales y autorizados a 31 de diciembre de 2020**

Plantilla	Ocupados a 31.12.2019	Autorizados en el presupuesto de la UE para el año 2020	Ocupados realmente a 31.12.2020	Tasa de ocupación para 2020: situación a 31.12.2020
Agentes temporales (AT)	154	202	181	89,60 %
Agentes contractuales (AC)	61	111	83	74,77 %
Experto nacional en comisión de servicios (ENCS)	8	11	10	90,91 %
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>324</b>	<b>274</b>	<b>84,57 %</b>

Además, la Agencia avanzó en el desarrollo y aplicación de herramientas informáticas en el ámbito de los recursos humanos. El sistema Sysper para la gestión de los permisos y el registro del tiempo se implementó en abril y el personal de la Agencia comenzó a utilizarlo en mayo. En septiembre, se abrió el módulo de «derechos individuales» de Sysper al personal para que declarase su situación familiar. En marzo se introdujo una solución para la digitalización de las solicitudes de formación externa y, en diciembre, se inició la distribución de nóminas electrónicas. La Agencia también adquirió una plataforma automatizada de entrevistas por vídeo para racionalizar y acelerar los procesos de contratación de personal.

### 1.7.3 Finanzas y contratación pública

La Agencia continuó su labor de desarrollo y refuerzo de sus procesos y procedimientos financieros internos para velar por una gestión transparente y eficaz de sus recursos financieros disponibles.

También se hicieron numerosos esfuerzos para digitalizar algunos procesos de licitación críticos, a través de la plataforma de presentación electrónica. Con el apoyo de la Comisión, la Agencia implementó el pleno uso de la plataforma de presentación electrónica, que sustituirá definitivamente los flujos de trabajo en papel por los electrónicos en los procesos de licitación.

Además, la eu-LISA realizó un esfuerzo renovado por planificar el futuro, en particular en los ámbitos del presupuesto y la contratación pública, así como por incorporar el cambio en sus procesos.

Se establecieron los elementos necesarios para la futura implantación de la presupuestación por actividades, junto con la supervisión y la evolución continuas de los procedimientos de contratación y financiación de la Agencia.

#### **1.7.4 Servicios institucionales**

##### ***Servicios generales***

En el ámbito de la gestión de instalaciones, un programa de mantenimiento continuamente optimizado y flexible en todas partes hizo posible contar con una infraestructura de edificios segura, eficiente y funcional, plenamente acorde con los requisitos operativos de la Agencia.

En el ámbito de la logística y la gestión de infraestructuras, la prioridad clave en 2020 fue garantizar un entorno de trabajo saludable y seguro. En particular, ante la actual pandemia de COVID-19, la Agencia adoptó medidas especiales para hacerle frente y reducir su impacto, contratando servicios especializados de limpieza, desinfección y descontaminación para desinfectar las sedes y ayudar a prevenir el riesgo de contagio.

##### ***Segunda ampliación de la sede técnica de la eu-LISA***

En 2020, la Agencia avanzó en la segunda ampliación de su sede técnica en Estrasburgo. Una vez se complete, en 2026, esta ampliación permitirá a la Agencia desempeñar eficazmente sus funciones y seguir creando y construyendo, a través de tecnologías digitales, servicios de próxima generación en el ámbito de la justicia y los asuntos de interior en beneficio de los ciudadanos.

El programa previo del edificio, que ofrece una visión preliminar del proyecto de construcción, se dio a conocer en agosto de 2020. Basándose en el programa previo aprobado, la eu-LISA llevó a cabo un estudio de viabilidad con varias hipótesis. En octubre de 2020, el consejo del proyecto seleccionó la hipótesis preferida, que constituirá la base del programa de construcción.

El 28 de septiembre, se alcanzó un hito clave cuando las autoridades francesas procedieron a transmitir formalmente a la Agencia la titularidad de la parcela de 20 000 m<sup>2</sup> adyacente al complejo inmobiliario que posee actualmente en Estrasburgo. Es en esta nueva parcela donde se construirá la ampliación de la sede técnica.

En noviembre de 2020, se celebraron varios talleres sobre los requisitos técnicos con representantes de todas las funciones de la Agencia, incluido el Comité de Personal, y con el apoyo del Ministerio del Interior francés. El gestor del programa integró estos resultados en el programa de construcción, que se entregó a tiempo en diciembre de 2020 y se incluirá en la licitación de arquitectos prevista para 2021.

##### **Soluciones temporales para el edificio de oficinas y el centro de datos**

Para mitigar de manera rentable los problemas de capacidad que el segundo proyecto de ampliación pretende resolver, la Agencia alquiló unas oficinas temporales cerca de la sede técnica. El contrato de arrendamiento del nuevo edificio, situado en el barrio de Illkirch-Graffenstaden de Estrasburgo, se firmó el 30 de junio de 2020. El edificio se entregó a la Agencia el 9 de diciembre de ese año y se espera que esté ocupado en el tercer trimestre de 2021.

Además, la eu-LISA decidió construir un centro de datos modular de carácter temporal en la sede técnica ya existente para cubrir la necesidad de una mayor capacidad. El enfoque modular permitirá ampliar el centro de datos existente de manera eficiente y rentable hasta que se pueda hacer uso de la segunda ampliación definitiva. El centro de datos

temporal deberá cumplir al menos los mismos requisitos de protección, seguridad y extinción de incendios que el actual. Será totalmente redundante, en términos de infraestructura y conexiones de red, tanto para las actividades de mantenimiento planificadas concurrentes como para que el servicio continúe sin previsión de interrupciones.

### **Servicios de tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**

En 2020, la pandemia añadió una presión importante a la prestación de servicios de TIC en la Agencia, además de los retos ya previstos y esperados. La VPN cliente, la videoconferencia y los servicios y herramientas de telefonía VoIP se hicieron críticos para las operaciones cuando toda la Agencia empezó a teletrabajar a mediados de marzo. Se ampliaron y perfeccionaron los servicios de redes y de comunicaciones para garantizar una experiencia de teletrabajo fluida. El servicio de asistencia TIC de la Agencia, un servicio horizontal que actúa como punto de contacto único para todos los servicios de TIC, gestionó un mayor número de *tickets* de incidentes y solicitudes de servicios (un 15 % más que el año anterior) y se adaptó muy rápidamente a la prestación de asistencia a distancia. El equipo humano del servicio de asistencia TIC también llevó a cabo actividades de moderación técnica, que contribuyeron al éxito de la organización de grandes conferencias y reuniones virtuales, que se multiplicaron en 2020.

No obstante, también se abordaron todas las actividades y proyectos previstos y se llevaron a cabo con éxito. Durante 2020, la eu-LISA finalizó los estudios para el desarrollo de una estrategia digital en el lugar de trabajo y una estrategia de adopción de la nube para los servicios de TIC, que garantizan una base sólida para las estrategias que se pondrán en marcha en 2021. La Agencia también emprendió actividades en el ámbito de la iniciativa de modernización de las redes y la seguridad, con el fin de preparar una hoja de ruta en este ámbito.

La colaboración en materia de contenidos de los servicios de TIC se mejoró con las herramientas anuales periódicas (por ejemplo, para la planificación y la presentación de informes), con herramientas que apoyan la automatización de varios flujos de trabajo internos y las medidas adoptadas por la eu-LISA en respuesta a la pandemia.

### **Programa de gestión de contenidos empresariales**

En 2020, la Agencia decidió aplicar un programa de gestión de contenidos empresariales (ECM, por sus siglas en inglés) con el fin de aumentar la eficiencia, mejorar el control general del contenido y racionalizar sus procesos. Este programa incluye una revisión de todas las políticas existentes, así como la creación de nuevas políticas para la gestión y la conservación a largo plazo de documentos y archivos. El principal objetivo del programa es proporcionar al personal de la eu-LISA un marco integrado de gestión de contenidos empresariales (ECM), que incluya todas las estrategias (como políticas y procedimientos), métodos y herramientas (es decir, sistemas de gestión de la información) que se utilizan para capturar, procesar, gestionar, entregar, almacenar y conservar la información relativa a las actividades de la Agencia. La ejecución del Programa ECM es gradual y cabe esperar que se prolongue hasta finales de 2025.

### **Tecnología audiovisual para salas de conferencias**

En 2020, la Agencia introdujo una nueva tecnología de última generación en las principales salas de conferencias de sus instalaciones de Tallin y Estrasburgo. El objetivo era equipar las dos salas de juntas con lo último en tecnología audiovisual a fin de disponer de servicios propios de conferencia de gran calidad que permitan que las reuniones, colaboraciones, presentaciones y actividades de comunicación se desarrollen mejor y sin problemas en toda la organización. La solución técnica se basa en una serie de productos de vanguardia y ofrece servicios de conferencia profesionales.

### **Sistema de gestión de misiones (MiPS)**

La Agencia implantó con éxito el sistema MiPS, una herramienta informática utilizada por la Comisión Europea para gestionar las misiones en línea. El MiPS, alojado en la Dirección General de Informática (DG DIGIT), admite la tramitación de órdenes de misión, la posterior declaración de gastos y su reembolso al personal a través de una conexión directa con el sistema contable utilizado por la eu-LISA.



## 1.7.5 Comunicación

### Comunicación externa

A lo largo de 2020, las actividades de comunicación externa de la eu-LISA se llevaron a cabo de manera oportuna y eficiente, en consonancia con el Plan de comunicación y difusión anual y con las prioridades generales establecidas en materia de comunicación. Además de las tareas previstas, la Agencia asignó en febrero de 2020 importantes recursos a la comunicación sobre el trabajo del Grupo Operativo COVID-19 y a la comunicación sobre la crisis. Se realizaron esfuerzos adicionales considerables para proporcionar información periódica y garantías a las partes interesadas externas sobre la disponibilidad de los sistemas y servicios para los Estados miembros.

Además, la eu-LISA comunicó 16 acciones y campañas conjuntas con las agencias JAI y las instituciones de la UE (por ejemplo, la Estrategia de la UE para una Unión de Seguridad, el Nuevo Pacto sobre Migración y Asilo, las celebraciones del 35.º aniversario de Schengen, el Día de Europa y diversos temas de ciberseguridad y digitalización) para destacar lo positiva que es la cooperación para conseguir que Europa sea más segura. La función de comunicación también participó activamente en el ejercicio de seguridad multisistema de 2020, responsable de llevar a cabo una compleja prueba de continuidad de las actividades y gestión de la comunicación de crisis en relación con los sistemas informáticos que están bajo la responsabilidad de la eu-LISA.

Para fomentar la transparencia y sensibilizar más a la opinión pública, la Agencia preparó y llevó a cabo, de mediados de mayo a mediados de junio, una campaña coordinada en línea de cuatro semanas de duración titulada *Discover eu-LISA* ([discover.eulisa.europa.eu](https://discover.eulisa.europa.eu)), en la que se presentaba la Agencia y sus principales ámbitos de actividad de una manera fresca e interactiva. El primer boletín digital bianual, *eu-LISA Bits and Bytes*<sup>40</sup>, se publicó en un formato web moderno, reactivo y autónomo, para mostrar los avances de la Agencia y poner de relieve sus prioridades en el ámbito de la JAI. El resultado de estas campañas específicas y adaptadas, y el atractivo boletín digital, tuvieron un gran éxito y reflejaron tendencias positivas de divulgación a través de todos los canales. En consecuencia, el incremento de seguidores en 2020 fue del 43 % en Twitter, del 70 % en LinkedIn, del 27 % en Facebook y del 79 % en YouTube. El sitio web público de la eu-LISA también registró un aumento considerable en todos los indicadores, como el número de visitantes únicos (+ 12 %) o la duración media de la visita (+ 3 %).

A pesar de la pandemia de COVID-19, los actos de gran escala que organiza periódicamente la Agencia para sus partes interesadas, la Conferencia Anual y la Mesa Redonda de la Industria, se celebraron íntegramente en línea por primera vez y fueron un éxito en términos de participación y de asistencia de oradores de alto nivel. Por otra parte, la cobertura en línea de estos actos también ha dado buenos resultados.

### Comunicación interna

La pandemia afectó directamente a la comunicación interna de la eu-LISA durante todo el año. La Agencia tuvo que satisfacer las necesidades de las partes interesadas internas para obtener información oportuna sobre los efectos de la pandemia en los regímenes laborales, cuestiones relacionadas con la salud y restricciones introducidas tanto por las autoridades nacionales como por las instituciones de la UE. Para obtener más información sobre las actividades de comunicación de crisis llevadas a cabo en 2020, véase la página 63.

La Agencia llevó a cabo todas las tareas previstas en su Plan de comunicación y difusión interna de 2020. En total, se publicaron 50 ediciones semanales del boletín *News&Info* y se elaboraron dos boletines especiales de historias destacadas para que los distintos equipos pudieran compartir sus historias de éxito mientras trabajaban en condiciones difíciles. Para el 90 % del personal, los boletines semanales fueron la principal fuente de información, y la Agencia pudo mantener activa y actualizada esta fuente primaria de información. Según la encuesta de satisfacción del personal de 2020, el índice global de satisfacción con la comunicación interna de la Agencia fue del 93 %.

40 Boletín digital bianual de la eu-LISA, *eu-LISA Bits and Bytes*, [bit.ly/eu-LISA-Bits-Bytes](https://bit.ly/eu-LISA-Bits-Bytes).

## 2 Dirección

### 2.1 Consejo de Administración

En 2020, la Agencia continuó su estrecha, transparente y constructiva colaboración con su Consejo de Administración (CA). Además de los temas aprobados por el CA de acuerdo con sus funciones, la Agencia presentó de forma periódica al CA todos los riesgos y problemas importantes detectados durante el período de notificación, junto con las medidas de atenuación aplicadas.

Cada cierto tiempo se presentaron al CA el estado de aplicación y los informes de los CGP y los GC del SES, del SEIAV, de interoperabilidad y del ECRIS-TCN. Parte de esta presentación incluía los riesgos y problemas de los programas. En particular, el CA abordó en varias ocasiones la necesidad de una fuerte implicación de los Estados miembros para garantizar la ejecución oportuna de los programas. El CA abordó reiteradamente los efectos de la pandemia para el calendario de aplicación del SES, del SEIAV y de los programas de interoperabilidad y las medidas de mitigación propuestas.

De conformidad con las normas sobre sistemas, el CA encargó a los CGP correspondientes que evaluaran el pliego de condiciones técnicas. En 2020, se llevó a cabo la evaluación del PCT para la evolución de los servicios web del SES y del SEIAV, el PCT del SEIAV (excepto la lista de alerta del SEIAV) y los PCT del RCIE, del PEB, del RCDI y del DIM. Los CGP confirmaron que las especificaciones técnicas evaluadas se ajustaban a las disposiciones legales pertinentes. La evaluación por parte de los CGP contribuyó a mitigar los riesgos relacionados con los preparativos para el procedimiento de contratación pública.

Los GC del SIS, del VIS y de Eurodac informaron al CA sobre el estado de sus trabajos, incluidos los riesgos y problemas relacionados con la gestión operativa y la evolución de los sistemas.

El CACF, subgrupo del CA, contribuyó a ofrecer garantías con respecto a los mecanismos de gestión de riesgos de la Agencia.

El CA recibió información periódica sobre el estado de las negociaciones con el nuevo Marco Financiero Plurianual (MFP) para 2021-2027. El CA también siguió de cerca el proyecto de la segunda ampliación de la sede técnica de Estrasburgo y el riesgo asociado a la falta de instalaciones para albergar nuevos sistemas, empleados y contratistas *in situ*. El CA recibió información periódica sobre el estado de ejecución del programa de transformación de la Agencia (eu-LISA 2.0), que está estrechamente relacionado con un riesgo institucional identificado (inestabilidad organizativa). La Agencia presentó sistemáticamente al CA el informe de seguimiento sobre el estado de aplicación de las recomendaciones de la auditoría.

### 2.2 Acontecimientos más destacados

#### 2.2.1 Repercusiones de la pandemia de COVID-19

De conformidad con su Reglamento constitutivo, en el que se destaca la obligación de la Agencia de «garantizar la continuidad y el servicio ininterrumpido» de los sistemas informáticos de gran magnitud en el marco de su gestión operativa, la eu-LISA adoptó varias medidas desde las primeras fases de la pandemia. Se trataba de garantizar la salud y la seguridad de su personal y de los contratistas *in situ*, salvaguardar la gestión operativa ininterrumpida de los sistemas bajo su responsabilidad y minimizar el impacto de la pandemia en la aplicación de los nuevos sistemas confiados a la Agencia.

Al inicio de la pandemia, la Agencia creó un Grupo Operativo especial para responder a los retos operativos y tácticos planteados por la COVID-19, informando periódicamente al director ejecutivo sobre la situación a nivel de la Agencia. El principal objetivo del Grupo Operativo era minimizar en la medida de lo posible el impacto en la gestión operativa de los

sistemas informáticos de gran magnitud, supervisando las amenazas existentes y potenciales para la Agencia desde todos los ángulos. El Grupo Operativo desarrolló su práctica de trabajo a lo largo del año, analizando de forma proactiva la evolución de la respuesta a la pandemia a nivel internacional (centrándose principalmente en Francia, Austria, Estonia, Bélgica y Alemania) e invirtiendo en el establecimiento de canales de comunicación con todo el personal, con el fin de mantener a toda la Agencia puntual y debidamente informada de las últimas medidas. Se asignó al Grupo Operativo la responsabilidad adicional de abordar las cuestiones relativas a la continuidad de las actividades que pudieran afectar a la Agencia durante la pandemia.

La comunicación desempeñó un papel importante en la gestión del impacto de la pandemia. La comunicación de crisis se puso en marcha el 27 de febrero, con noticias diarias y semanales y comunicaciones especiales relacionadas con la pandemia. A lo largo de 2020, la Agencia elaboró y compartió más de 150 informes de situación y directrices, preparados por el Grupo Operativo COVID-19. La comunicación interna sobre cuestiones relacionadas con la COVID-19 se llevó a cabo de manera eficiente y el índice de satisfacción del personal de la Agencia fue muy elevado (89 %).<sup>41</sup> Los mensajes de vídeo específicos del director ejecutivo y las asambleas de personal apoyaron la divulgación de los mensajes de comunicación de crisis de la dirección al personal, y abrieron canales para la comunicación bidireccional, con una audiencia media de 200 empleados por acto.

Desde finales de febrero hasta final de año, se enviaron informes periódicos a las partes interesadas de la Agencia (por ejemplo, el personal de la eu-LISA, el Consejo de Administración o la Comisión) sobre las medidas adoptadas en relación con la pandemia. Se llevaron a cabo medidas específicas (orientación, comunicaciones sobre mecanismos de trabajo, encuestas y sesiones de comunicación) para abordar las necesidades y preocupaciones del personal, de los contratistas y de los Estados miembros. La Agencia también mantuvo un contacto estrecho con la red de funcionarios de las instituciones y órganos de la UE (EUAN) y las autoridades nacionales de los Estados anfitriones, con el fin de intercambiar buenas prácticas y alertas tempranas.

Se aplicaron disposiciones especiales para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los Estados miembros, salvaguardando al mismo tiempo la salud y la seguridad del personal *in situ*. Tanto el funcionamiento como la capacidad de la sede técnica y del centro de respaldo se mantuvieron a lo largo de toda la pandemia. Se establecieron modalidades de teletrabajo para las actividades que lo permitían y se proporcionaron salvoconductos especiales al personal que necesitaba viajar por motivos profesionales.

La Agencia aumentó las medidas de higiene y el material de limpieza y procedió regularmente a la desinfección de las zonas de trabajo. Se aplicaron restricciones de acceso a las zonas operativas para mejorar las condiciones de higiene. Como consecuencia de ello, la pandemia de COVID-19 no afectó a la continuidad de las operaciones de los sistemas. Todos los sistemas (SIS, VIS y Eurodac) permanecieron a disposición de los Estados miembros sin interrupciones ni incidentes graves. La Agencia adoptó varias medidas para mitigar los riesgos relacionados con la pandemia para las operaciones de los sistemas existentes y facilitó diariamente información sobre el estado de las operaciones a la Comisión.

Las actividades previstas de desarrollo y evolución de los sistemas se vieron afectadas de diversas maneras: restricciones de acceso a los centros de datos, restricciones de viaje, interrupción de las cadenas de suministro de hardware y menor productividad de los equipos de desarrollo de los contratistas. La Agencia adoptó todas las medidas posibles para mantener el calendario acordado para el desarrollo de los nuevos sistemas. Se replanteó la prioridad de las actividades para limitar el impacto global. La Agencia también colaboró estrechamente con sus contratistas, con los Estados miembros y con la Comisión para evaluar con precisión los retrasos que pudieran producirse a nivel nacional y su posible impacto en la aplicación de los nuevos sistemas. La Agencia realizó dos encuestas consecutivas entre los Estados miembros y las agencias de la UE para valorar cómo había afectado la pandemia de COVID-19 a sus planes y su capacidad para respetar el calendario general. Las encuestas se centraron en la aplicación del SES. Sus resultados se presentaron

---

<sup>41</sup> Encuesta de satisfacción sobre la comunicación interna en 2020.

y analizaron con los órganos de gobernanza de la Agencia y en el foro de alto nivel sobre la aplicación de la nueva arquitectura de los sistemas de información de la UE para las fronteras y la seguridad, el 27 de mayo.

La eu-LISA preparó una evaluación detallada del impacto de la pandemia de COVID-19 sobre las actividades centrales y nacionales previstas, con vistas a elaborar el escenario más favorable para la ejecución de todas las actividades de desarrollo. No obstante, cabe señalar que los posibles cambios en el calendario de un programa podrían afectar a los plazos de los demás programas, por lo que es importante examinarlos como un todo. La Agencia analizó el calendario de aplicación global para determinar posibles optimizaciones y garantizar el cumplimiento del hito político de la preparación de la arquitectura de interoperabilidad para finales de 2023. La evaluación de impacto se facilitó a los órganos de gobernanza de la Agencia.

### 2.2.2 Nueva legislación

El año 2020 trajo consigo una serie de iniciativas que cambiarán significativamente el entorno jurídico en el que opera la eu-LISA, una vez que se adopte la legislación.

El 23 de septiembre de 2020, la Comisión Europea presentó un nuevo Pacto sobre Migración y Asilo que abarca todos los aspectos necesarios para un enfoque europeo integral de la migración. Uno de los elementos clave del Pacto fue la propuesta modificada de Reglamento sobre el establecimiento de **Eurodac**. Según este proyecto de Reglamento, Eurodac debería convertirse en un sistema de gestión de casos con un ámbito de aplicación ampliado. El nuevo Reglamento establece un vínculo claro y coherente entre las personas concretas y los procedimientos a los que están sujetas con el fin de contribuir mejor al control de la migración irregular y a la detección de movimientos no autorizados. También sustenta el nuevo mecanismo de solidaridad y contiene las modificaciones consiguientes que permiten a Eurodac funcionar en el marco de interoperabilidad de los sistemas de información de la UE. La eu-LISA será responsable del desarrollo y la gestión operativa de este sistema mejorado. La base de datos Eurodac mejorada:

- pondrá el foco en los solicitantes en lugar de en las solicitudes para determinar la responsabilidad de las solicitudes de asilo;
- incluirá nuevas categorías de personas de las que se almacenarán datos (biométricos y alfanuméricos);
- permitirá su uso para mejorar la identificación de los migrantes irregulares e impedir los movimientos no autorizados a otros Estados miembros (movimientos secundarios);
- contribuirá a prevenir el asilo a la carta;
- mejorará el registro, con un papel determinante en la lucha contra la trata de seres humanos y una contribución decisiva a la protección de los menores y otras categorías de personas vulnerables;
- facilitará la reubicación y un mejor seguimiento de los retornados;
- hará un seguimiento del apoyo a la salida voluntaria y la reintegración;
- permitirá elaborar nuevas estadísticas de apoyo a la toma de decisiones y mejorará las capacidades analíticas de las agencias pertinentes.

Otra iniciativa para incidir en las actividades de la Agencia es una **nueva Estrategia de la UE para una Unión de la Seguridad** para el período 2020-2025, presentada por la Comisión el 24 de julio de 2020. La estrategia define las prioridades estratégicas de actuación a escala de la UE y enumera las herramientas y medidas para garantizar la seguridad europea, tanto en el mundo físico como en el digital y en todas las partes de la sociedad. La eu-LISA contribuye al cumplimiento de las cuatro prioridades establecidas en la estrategia. En particular, la prioridad 4, un sólido ecosistema europeo de seguridad, es de gran importancia para la Agencia, ya que abarca los ámbitos de su mandato. Los temas enumerados en esta prioridad incluyen la aplicación de la interoperabilidad entre los sistemas de información de la UE en el ámbito JAI, el refuerzo del uso del SIS, la creación de un centro europeo de innovación para la seguridad interior, el uso de tecnologías digitales que puedan mejorar la eficiencia de los sistemas judiciales, así como el uso de la IA - todos los ámbitos en los que la eu-LISA ya contribuye activamente.

Prosiguieron las negociaciones sobre el **Reglamento refundido del VIS**, incluidas las enmiendas consiguientes del VIS. En diciembre de 2020 se alcanzó un acuerdo político en los diálogos tripartitos, seguido por el respaldo del Coreper II y de la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior del Parlamento Europeo en enero de 2021. El nuevo Reglamento fomentará la seguridad del procedimiento de visados de corta duración, incluirá los visados de larga duración y los permisos de residencia en la base de datos y garantizará la interoperabilidad entre el VIS y otros sistemas y bases de datos pertinentes de la UE. Estos cambios garantizarán una mejor respuesta a los retos cambiantes en materia de seguridad y migración, así como una mejora de la gestión de las fronteras exteriores de la UE.

Prosiguieron las negociaciones sobre las **enmiendas consiguientes del SEIAV**, pero el proceso de adopción no había concluido a finales de año. No obstante, en relación con todos los sistemas afectados, concretamente el SES, el SEIAV y el ECRIS-TCN, la Agencia se anticipó y tuvo ya en cuenta los requisitos indicados en la documentación. En relación con el desarrollo del SEIAV, la eu-LISA apoyó activamente a la Comisión Europea en la elaboración de los **Reglamentos de Ejecución relativos a los transportistas**.

Como parte de un paquete para modernizar los sistemas judiciales de la UE y acelerar su digitalización, la Comisión presentó la propuesta sobre el **sistema e-CODEX** el 2 de diciembre. El sistema e-CODEX (Comunicación para la justicia electrónica mediante el intercambio de datos en línea) es la principal herramienta para garantizar una cooperación transfronteriza segura en procedimientos civiles, mercantiles y penales. Con la adopción de la propuesta legislativa, la Comisión pretende hacer del sistema e-CODEX la regla de oro para una comunicación digital segura en los procedimientos judiciales transfronterizos en todos los Estados miembros. A partir del 1 de julio de 2023, la Comisión se propone confiar este sistema a la eu-LISA.

El 19 de febrero de 2020, la Comisión Europea publicó el **Libro Blanco sobre inteligencia artificial – Un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza**<sup>42</sup>. Europa está bien situada para aprovechar el potencial de la inteligencia artificial (IA), no solo como usuaria, sino también como creadora y productora de esta tecnología. La IA puede ayudar a proteger la seguridad de los ciudadanos y permitir que gocen de sus derechos fundamentales. Al mismo tiempo, la UE debe hacer pleno uso de los instrumentos que tiene a su disposición para mejorar su base de información sobre los posibles riesgos asociados a las aplicaciones de IA. En estrecha cooperación con la Comisión y los Estados miembros, la eu-LISA explora opciones para la posible implementación de elementos específicos de IA en los sistemas bajo su gestión.

El 16 de diciembre de 2020, la Comisión Europea publicó una Comunicación sobre la **Estrategia de Ciberseguridad de la UE para la Década Digital**. La aplicación concertada de esta estrategia facilitará la consecución de una Unión de la Seguridad y el fortalecimiento de la posición de la UE en la esfera internacional. En su ámbito de especialización, la eu-LISA contribuye al proceso de garantizar soluciones y normas de ciberseguridad de primer nivel para las infraestructuras críticas, así como el desarrollo y la aplicación de nuevas tecnologías.

### 2.2.3 Impacto de la retirada del Reino Unido de la Unión Europea

Tras la firma del proyecto de Acuerdo de retirada del Reino Unido de la Unión Europea en noviembre de 2018, la Agencia llevó a cabo una constante supervisión de la situación a fin de determinar la posible existencia de nuevas obligaciones. Por lo que se refiere a la actividad policial y la seguridad interior, tras la retirada el 31 de enero de 2020 y el posterior período transitorio que llegó a su fin el 31 de diciembre del mismo año, el Reino Unido dejó de tener acceso a los sistemas de información de la Unión en el marco de la gestión operativa de la eu-LISA, más concretamente el SIS y Eurodac. La eu-LISA realizó todos los preparativos necesarios para desconectar al Reino Unido y suprimir los datos de este país del SIS y de Eurodac en la fecha exigida por el marco jurídico. La Agencia analizó regularmente los detalles técnicos con la Comisión Europea y los GC respectivos y participó en una sesión de trabajo específica sobre el Brexit organizada por la Comisión para las agencias de la UE el 5 de septiembre. La Agencia llevó a cabo los preparativos necesarios para la

<sup>42</sup> Comisión Europea (2000), Libro Blanco sobre inteligencia artificial – Un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza. [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_es.pdf)

aplicación de las disposiciones del Acuerdo de retirada y las respectivas directrices de la Comisión relativas a la participación del Reino Unido en los órganos de gobernanza de la Agencia, la gestión de los recursos humanos, los informes estadísticos y otros asuntos pertinentes. La desconexión del Reino Unido del SIS está descrita en la página 35 y la de Eurodac en la página 41.

## 2.3 Gestión presupuestaria y financiera

### 2.3.1 Gestión financiera

El presupuesto de la Agencia para el ejercicio se financió a través de diferentes fuentes de financiación<sup>43</sup>. Los ingresos principales proceden de una aportación de la UE, que se recibe anualmente con cargo al presupuesto de la UE (sección de la Comisión, capítulo 18 02, «Seguridad interior») adoptado por la autoridad presupuestaria<sup>44</sup>. Se reciben aportaciones adicionales de países asociados.

Como parte de su marco de información anual, la Agencia publica sus índices de ejecución presupuestaria y sus indicadores de rendimiento, que demuestran la eficiencia y la eficacia en la gestión de los gastos durante el período de notificación.

### 2.3.2 Ejecución presupuestaria

El Consejo de Administración de la eu-LISA adoptó el estado final de ingresos y gastos correspondiente a 2020<sup>45</sup>.

A finales de 2020, la Agencia tenía un elevado índice de ejecución presupuestaria:

- el 99,1 % de los créditos de compromiso, teniendo en cuenta la prórroga no automática de los créditos de compromiso que autorizó el Consejo de Administración el 15 de febrero de 2021, según se resume en el cuadro 6;
- el 99,0 % de los créditos de pago, incluida la imputación de gastos administrativos a 2021.

**Cuadro 6: Créditos de compromiso (en millones EUR)**

Ejecución presupuestaria de 2020 a 31.12.2020			Ejecución presupuestaria con prórroga por decisión	
Presupuesto final de 2020 aprobado	Compromisos ejecutados	Ejecución (%)	Prórroga no automática	Ejecución teniendo en cuenta la prórroga no automática (%)
240,119	181,550	75,6 %	56,286	99,1 %

Una parte del presupuesto total estaba sujeta a la adopción de una base jurídica o actos de ejecución para nuevas tareas asignadas a la Agencia, como se indica en el cuadro Cuadro 7.

**Cuadro 7: Créditos de compromiso para nuevas tareas (en millones EUR)**

Nuevas tareas/sistemas	Créditos de compromiso
FFL refundición del Eurodac	0,268
FFL asignación de Dublín	0,735
<b>Presupuesto total sujeto a la nueva base jurídica</b>	<b>1,003</b>

Los importes del cuadro 7 incluyen gastos administrativos, que se asignarán de acuerdo con la nomenclatura presupuestaria del título 1, «Gastos de personal», y el título 2, «Gastos de infraestructuras y operativos».

<sup>43</sup> De conformidad con el artículo 46, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 2018/1726.

<sup>44</sup> Véanse el artículo 45, apartado 5, y el artículo 46, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 2018/1726. La aportación de la UE está relacionada con los créditos de compromiso y de pago C1 (créditos votados del ejercicio presupuestario en curso).

<sup>45</sup> De conformidad con el artículo 45, apartado 7, del Reglamento (UE) n.º 2018/1726.

### Presupuesto rectificativo n.º 1

Fue necesario rectificar el presupuesto por dos razones:

- El presupuesto general de la UE marcó como reserva créditos de compromiso y de pago para la refundición de Eurodac y la asignación de Dublín. Estos créditos tuvieron que devolverse al presupuesto general de la UE al estar la base jurídica pendiente de adopción.
- Los progresos realizados en las actividades para el desarrollo del SES hicieron necesarios créditos de pago adicionales para cumplir los compromisos existentes.

El Consejo de Administración aprobó una rectificación del presupuesto para resolver las cuestiones antes señaladas mediante:

- la devolución de 1,003 millones EUR en créditos de compromiso;
- la recepción de 36,417 millones EUR en créditos de pago.

El cuadro 8 ofrece un desglose detallado del presupuesto rectificativo por título presupuestario.

**Cuadro 8: Desglose del presupuesto rectificativo de 2020 (en millones EUR)**

Título presupuestario	Sistema/tarea	Presupuesto rectificativo	
		Créditos de compromiso	Créditos de pago
A01	<b>Gastos de personal</b>	-0,268	-0,268
	de los cuales: Refundición de Eurodac	-0,268	-0,268
B03	<b>Gastos operativos</b>	-0,735	36,685
	de los cuales: Asignación de Dublín	-0,735	-0,735
	SES		37,420
<b>Total presupuesto rectificativo 2020</b>		<b>-1,003</b>	<b>36,417</b>

### Prórroga por decisión

El proceso de contratación que está en marcha para el SEIAV, la interoperabilidad y el ECRIS-TCN permite a la Agencia prorrogar 56,286 millones EUR de créditos de compromiso de 2020 a 2021 por decisión del Consejo de Administración, a fin de preservar esos fondos para su utilización en los años siguientes (cuadro 9)<sup>46</sup>.

**Cuadro 9: Desglose de las prórrogas de 2020 (en millones EUR)**

Título presupuestario	Sistema/tarea	Prórroga no automática de los créditos de compromiso de 2020
B03 Gastos operativos	Interoperabilidad cooperación policial/fronteras	2,477
	SEIAV	50,143
	ECRIS-TCN	3,666
<b>Total B03</b>		<b>56,286</b>

### Ejecución de créditos de compromiso

Los créditos de compromiso (C1) votados para 2020 se dividieron entre los diferentes títulos como sigue:

<sup>46</sup> De conformidad con el artículo 12, apartado 3, del Reglamento Financiero de la Agencia (Decisión 2019-198 REV.1 del Consejo de Administración, de 28 de agosto de 2019, por la que se establece el Reglamento financiero de la eu-LISA), la Decisión 2021-03 del Consejo de Administración se adoptó el 15 de febrero de 2021.

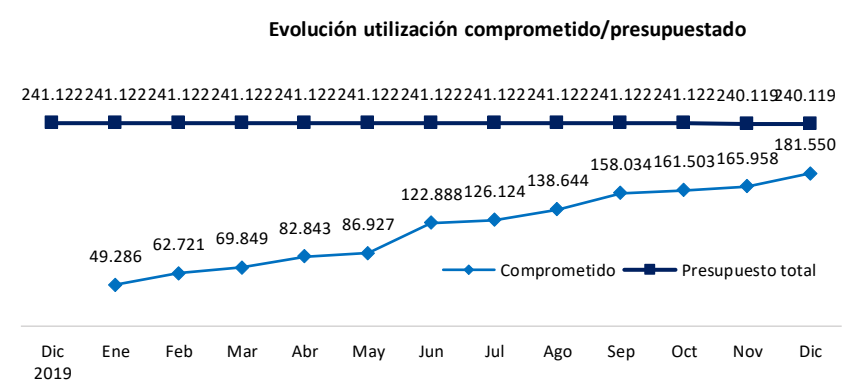
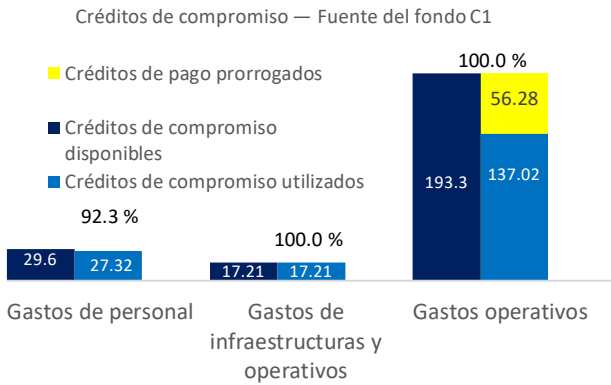


- 80,5 % para el presupuesto operativo (título 3);
- 7,17 % para gastos de infraestructuras y operativos(título 2);
- 12,33 % para gastos de personal (título 1).

En el gráfico 13 y el gráfico 14 se muestra la ejecución presupuestaria por título al cierre de ejercicio.

**Gráfico 13: Utilización de créditos de compromiso C1 (en millones EUR)**

**Gráfico 14: Tendencias en la utilización de fondos comprometidos y presupuestados (en millones EUR)**

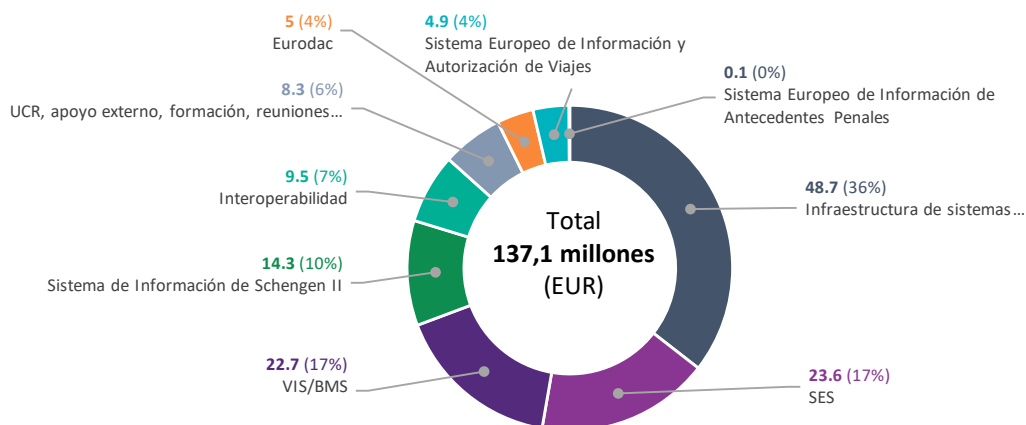


Con respecto al título 3, debido al carácter plurianual de los contratos utilizados para las operaciones esenciales, 101,319 millones EUR de créditos de compromiso abiertos de 2020 se prorrogaron automáticamente y se abonarán en 2021 y en ejercicios posteriores. 56,286 millones EUR en créditos de compromiso relacionados con las nuevas tareas se prorrogaron por decisión del Consejo de Administración<sup>47</sup>. Se muestra un desglose detallado en Anexo II.

Del presupuesto operativo, se ejecutó el 100 %, es decir, 193,302 millones EUR (157,605 millones EUR prorrogados y 137,016 millones EUR de créditos de compromiso ejecutados). En el gráfico 15 se muestra el desglose del presupuesto operativo por capítulo, excluyendo los importes prorrogados, como se indica en el cuadro 9.

En 2020, la Agencia canceló 17,458 millones EUR de créditos de compromiso prorrogados de años anteriores, lo que representa el 6,6 % del total de créditos prorrogados del título 3 «Gastos operativos». En el cuadro 10 se resumen las liberaciones por año de origen del compromiso jurídico subyacente.

**Gráfico 15: Título 3: Créditos de compromiso ejecutados (millones EUR)**



<sup>47</sup> Decisión n.º 2021-03 del Consejo de Administración de 15 de febrero de 2021.

**Cuadro 10: Liberaciones de compromisos presupuestarios en 2020 por año de origen (en millones EUR)**

Capítulo del presupuesto	Artículo presupuestario	2016	2017	2018	2019	Total
Infraestructura	Infraestructura de sistemas compartida/red de área amplia	—	-0,000	-1,052	-0,319	-1,371
Solicitudes	SIS II	—	—	-0,261	-0,172	-0,434
	VIS	—	-0,006	—	-0,093	-0,099
	Eurodac	-0,214	-0,108	—	-12,853	-13,175
	SES	—	—	-0,069	-0,676	-0,745
	SEIAV	—	—	-0,037	-0,329	-0,366
Apoyo operativo	Apoyo operativo	—	-0,008	-0,118	-1,143	-1,269
<b>Total</b>		<b>-0,214</b>	<b>-0,122</b>	<b>-1,538</b>	<b>-15,584</b>	<b>-17,458</b>

El 73,6 % de las anulaciones se refieren a créditos prorrogados como compromisos globales reservados en el ámbito de aplicación de la refundición de Eurodac y del mecanismo de asignación de Dublín, a la espera de la aprobación del Reglamento refundido de Eurodac. En el cuadro 11 se presenta un panorama detallado de los respectivos compromisos globales:

**Cuadro 11: Liberaciones de compromisos globales (L1) en 2020 (en millones EUR)**

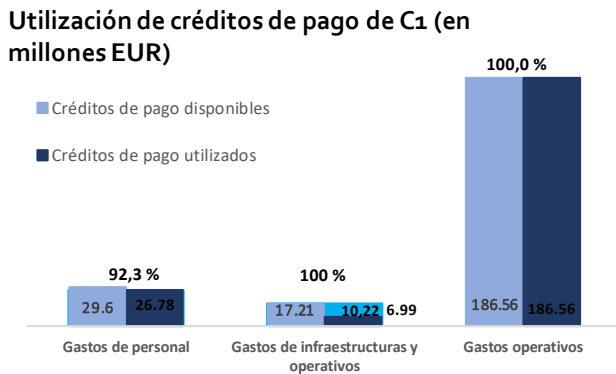
Artículo presupuestario	Compromiso global (L1)	Año de origen	Importe prorrogado	Importe utilizado	Importe liberado
Eurodac	Refundición de Eurodac (pendiente de la aprobación del Reglamento refundido de Eurodac)	2019	11,870	—	-11,870
Eurodac	Desarrollo de un nuevo sistema para el mecanismo de asignación de Dublín (pendiente de la aprobación del Reglamento refundido de Eurodac)	2019	0,983	—	-0,983
<b>Total</b>			<b>12,853</b>	<b>—</b>	<b>-12,853</b>

1,269 millones EUR se refieren a cancelaciones de créditos de compromiso presupuestario cuyo contrato llegó a su fecha de extinción, y no se necesitaron disposiciones previstas en el contrato (por ejemplo, liberaciones relativas a los contratos de asistencia externa, que incluían los gastos extraordinarios por horas extraordinarias; liberaciones de los remanentes de las reuniones del GC y de la formación relacionada con los sistemas y los Estados miembros; liberaciones debidas a la aplicación de la liquidación por daños y perjuicios).

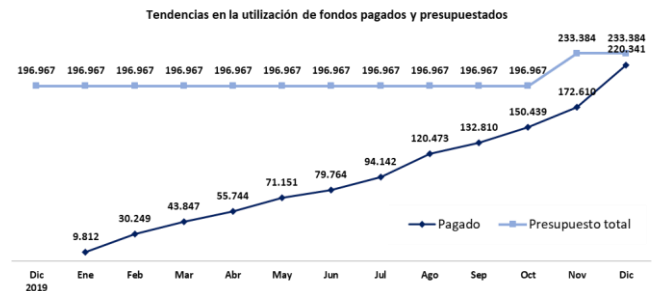
### *Ejecución de créditos de pago*

El presupuesto votado total para créditos de pago ascendió a 233,384 millones EUR. A finales de 2020, la ejecución de créditos de pago correspondiente a créditos C1 alcanzó el 99,0 %, incluida la imputación de gastos administrativos a 2020. El gráfico 16 y el gráfico 17 muestran el desglose del presupuesto total por título y la utilización total de fondos y créditos de pago durante 2020.

**Gráfico 16: Utilización de créditos de pago C1 (en millones EUR)**



**Gráfico 17: Tendencias en la utilización de fondos pagados y presupuestados (en millones EUR)**

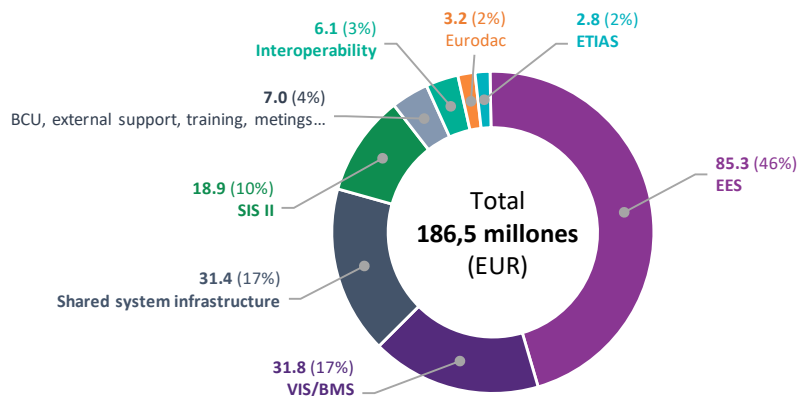


Se ha ejecutado un total del 86,4 % de los créditos de pago prorrogados de 2019 a 2020 en gastos administrativos.

Los créditos de compromiso del título 1 (Gastos de personal)<sup>48</sup>, por un importe de 0,541 millones EUR, y del título 2 (Gastos de infraestructuras y operativos), que ascienden a 10,217 millones EUR, no pagados todavía en 2020, y respecto a los cuales existe un compromiso legal válido, se prorrogaron a 2021 junto con los créditos de pago correspondientes<sup>49</sup>.

En el título 3, la mayor proporción de créditos de pago se dedicó al SES. En el gráfico 18 se muestra el desglose de los créditos de pago ejecutados para el presupuesto operativo.

**Gráfico 18: Título 3: Créditos de pago ejecutados (en millones EUR)**



**Indicador de rendimiento: plazo de pago**

Se realizaron un total de 2 322 transacciones de pago en 2020, un 26 % menos que en 2019. De estas:

- 2 108 transacciones tenían un plazo máximo de pago de 30 días.
- 163 tenían un plazo máximo de pago de 60 días.
- 43 tenían un plazo máximo de pago de 45 días.
- 8 tenían un plazo máximo de pago de 90 días.

<sup>48</sup> Los créditos de compromiso y de pago relacionados con remuneraciones no se prorrogan.

<sup>49</sup> De conformidad con el artículo 12, apartado 6, del Reglamento financiero de la eu-LISA.

El plazo medio de pago para todos los tipos de pagos se mantuvo muy por debajo de los límites de tiempo estipulados. 18,0 días para los pagos a 30 días; y 44,9 días para los pagos a 60 días.

Gráfico 19: Pagos dentro del plazo de 30 días

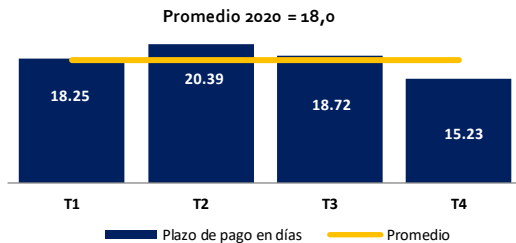
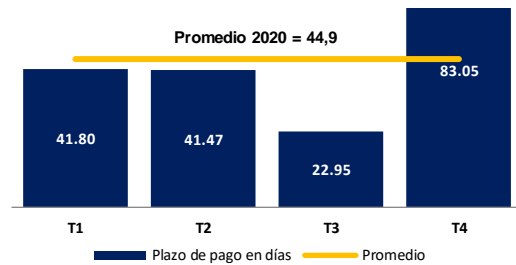


Gráfico 20: Pagos dentro del plazo de 60 días

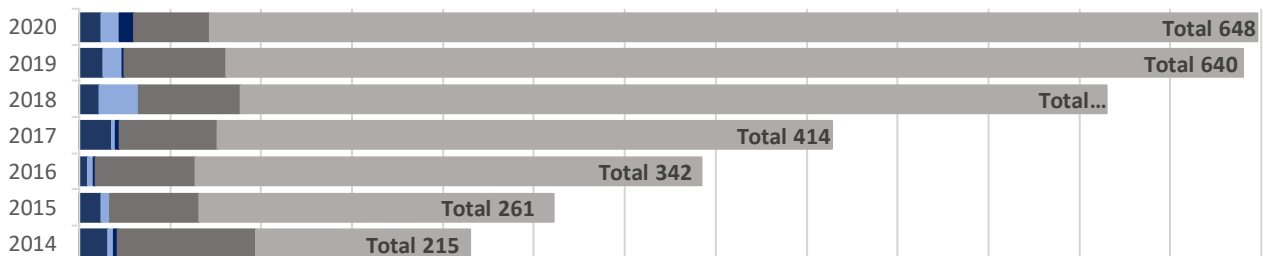


En total, el 95,9 % de todas las transacciones se efectuaron dentro del plazo límite contractual. Se retrasaron 95 pagos, 10 de los cuales generaron intereses de demora, por un importe de 22 393,48 EUR a pagar a los acreedores.

### 2.3.3 Procedimientos de contratación pública

El gráfico 21 muestra los resultados de un análisis sinóptico de volumen que se realizó examinando el número de transacciones (es decir, contratos) en el período de 2014-2020. El análisis de volumen pone de relieve la necesidad de reforzar las funciones de contratación pública en el conjunto de la Agencia. A pesar de la pandemia, la actividad de contratación pública se mantuvo estable en 2020, en comparación con 2019. El gráfico muestra la división entre los distintos tipos de contratos, destacando especialmente el número cada vez mayor de contratos específicos y de órdenes de pedido como parte de contratos marco.

Gráfico 21: Procedimientos de contratación pública durante el período 2014-2020



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
■ Contratos directos	16	12	5	18	11	13	12
■ Contratos marco (no sistemas)	3	5	3	2	22	11	10
■ Contratos marco (sistemas)	2	0	1	2	0	1	8
■ Órdenes de compra	76	49	55	54	56	56	42
■ Contratos específicos/formularios de pedido	118	195	278	338	476	559	576

## 2.4 Delegación y subdelegación de las competencias de ejecución presupuestaria en el personal de la Agencia

De conformidad con el Reglamento financiero de la eu-LISA, y en particular con los artículos 41 y 46, el ordenador de pagos delega las competencias de ejecución presupuestaria en los ordenadores delegados. La delegación de poderes se realiza de conformidad con la Carta de los ordenadores delegados, que contiene una serie de tareas y responsabilidades para estos. Estas delegaciones se aplican en virtud de una matriz de responsabilidad presupuestaria, que se establece

en la eu-LISA como asignación de autoridad y responsabilidad al personal designado según su función directiva en la organización con respecto a la planificación, ejecución y supervisión de los recursos presupuestarios en todos los circuitos financieros. La delegación de poderes tiene lugar a nivel de línea presupuestaria para todas las fuentes de financiación y es realizada por el personal formalmente designado para desempeñar esa función por una decisión del director ejecutivo hasta un importe específico (límite financiero).

Durante el ejercicio 2020, el ordenador de pagos de la eu-LISA ha delegado competencias de ejecución presupuestaria en el director ejecutivo adjunto, en los jefes de los servicios institucionales y en los departamentos operativos y jefes de unidad. La correcta aplicación de estas delegaciones se verifica anualmente, durante la validación periódica de los derechos de acceso concedidos en el sistema contable ABAC. El proceso consiste en comprobar que los derechos de acceso concedidos en el sistema contable ABAC están en consonancia con las delegaciones y responsabilidades encomendadas, y lo lleva a cabo la estructura de auditoría interna, es decir, un verificador neutral con arreglo a los requisitos.

## 2.5 *Gestión de recursos humanos*

Los logros esenciales en el ámbito de la gestión de los recursos humanos en 2020 se describen en la sección 1.7.1. En esta sección se presentan los principales logros alcanzados en los distintos ámbitos de los recursos humanos.

### 2.5.1 **Contratación de personal**

La contratación de personal fue la principal actividad de 2020, siguiendo la evolución de la Agencia.

Varios procedimientos de selección que se iniciaron en 2019 concluyeron en el primer trimestre de 2020, y a lo largo del año se iniciaron 25 nuevos procedimientos. En 2020, la Agencia recibió **2 497 solicitudes** para 19 procedimientos de contratación cerrados<sup>50</sup>. Varios procedimientos iniciados en 2020 siguen abiertos y está previsto que concluyan en el segundo trimestre de 2021. El número medio de solicitudes por procedimiento fue de **131,4**. En comparación con el año 2019, **el número de solicitudes ha aumentado un 35 %**. El menor número de candidatos a un procedimiento cerrado fue de **39 candidaturas** para el puesto de responsable de tecnologías de la información en el ámbito de la arquitectura (AD5). El número máximo de candidatos a un procedimiento cerrado fue de **297 candidaturas** para el puesto de asistente administrativo/técnico administrativo (GFIII). Gracias a la publicación de vacantes fuera del sitio web de la eu-LISA (por ejemplo, en el sitio web de la Oficina Europea de Selección de Personal, Eurobrussels, LinkedIn, etcétera), la Agencia ha registrado un aumento cuantitativo y cualitativo de las solicitudes.

Siempre que fue posible, se utilizaron agrupaciones de perfiles y listas de reserva más largas para cubrir varios puestos en un solo procedimiento de contratación. En otros casos, la Agencia utilizó listas de reserva válidas ya establecidas para el mismo grado/grupo de funciones y perfil. La utilización de estos métodos generó importantes mejoras de eficiencia.

La eu-LISA ha realizado considerables esfuerzos para cubrir los puestos autorizados en 2020. Sin embargo, el año comenzó con un retraso significativo arrastrado de 2019 debido a la falta de recursos en el equipo de contratación de personal, que estuvo integrado por tan solo dos agentes hasta el tercer trimestre de 2019. La pandemia de COVID-19 puso a la Agencia en una situación sin precedentes debido al confinamiento y a las restricciones de viaje de los candidatos. La cuarentena y las restricciones al movimiento de las personas (por ejemplo, el cierre de las fronteras nacionales) y a la interacción física en los espacios de trabajo crearon una situación inusual en el mercado laboral y acarrearón la limitación de servicios esenciales para el proceso de contratación de la eu-LISA (por ejemplo, el cierre de los servicios médicos previos al empleo de la Comisión Europea). Debido a las limitaciones de viaje que se establecieron durante la pandemia de COVID-19, los candidatos seleccionados se incorporaron a la Agencia con un retraso considerable y en número inferior al previsto.

<sup>50</sup> Lista de reserva establecida.

Otra consecuencia de la pandemia fue la manera en que se llevó a cabo el proceso de contratación de personal. Se produjo un cambio de 180 grados: de la contratación presencial tradicional se pasó a un proceso totalmente remoto, en el que las entrevistas y las pruebas se realizaron a través de sistemas de teleconferencia. Esta transformación digital de procedimientos muy consolidados con soporte en papel hizo necesario desarrollar mecanismos especiales, en particular la adquisición de nuevas aplicaciones informáticas (como Cammio para entrevistas a la carta o pruebas supervisadas en línea). Aunque este cambio generó una carga de trabajo adicional en un primer momento, los nuevos procesos e instrumentos utilizados seguirán generando mejoras de eficiencia cuando la pandemia llegue a su fin.

El progreso en la contratación de personal en relación con el número de puestos autorizados se presenta en el cuadro 12.

**Cuadro 12: Resumen del objetivo de contratación y avances hasta el 31.12.2020**

Puestos de AT en la plantilla de personal de 2020	Puestos de AT cubiertos	Puestos de AT cubiertos + ofertas de empleo aceptadas	Autorizados en 2020 (AT, AC, ENCS)	Total de puestos cubiertos	Puestos cubiertos + oferta de empleo aceptada
202 <sup>51</sup>	181	189	324	274	295
	89,6 %	93,6 %		84,6 %	91,0 %
200	181	189	322	274	295
	90,5 %	94,5 %		85,1 %	91,6 %

## 2.5.2 Aprendizaje y desarrollo

### Gestión del rendimiento

El ejercicio de evaluación y reclasificación se puso en marcha a tiempo y se preparó un modelo actualizado de reclasificación que se presentó al equipo de dirección de la Agencia. Los elementos de evaluación se mejoraron y se adaptaron al marco de competencias y se compartieron directrices de evaluación para establecer una normalización en este ejercicio. Los informes sobre el período de prueba fueron objeto de un seguimiento continuo, velando por que los directivos recibieran apoyo específico. Se elaboró un plan de alto nivel para actualizar el marco de competencias e integrarlo en la gestión del rendimiento del personal de la eu-LISA.

### Experiencia en liderazgo

Se ofreció apoyo continuo y asesoramiento a los directivos sobre temas de RR. HH. (como liderazgo, desempeño cultural, conflictos, períodos de prueba, relaciones con los empleados, etcétera) para generar armonización y valor añadido en forma de colaboración operativa de la Unidad de Recursos Humanos. La Agencia puso en marcha un programa global de liderazgo, adaptado a las necesidades y la visión de la organización, para prestar asistencia a los directivos y configurar el liderazgo futuro de la eu-LISA en los próximos años. Se impartió el primero de tres módulos, para ayudar a los directivos a comprender los ámbitos de interés de cada nivel de liderazgo, generar una visión clara de la estrategia e impulsar su ejecución. También se les pidió que reflexionaran sobre su propio comportamiento de liderazgo y que aprendieran a desarrollar nuevas estrategias.

### Formación basada en competencias

Teniendo en cuenta las restricciones de la COVID-19, muchos de los cursos de formación previstos se celebraron en línea y se replanteó su prioridad. La Agencia centró sus esfuerzos en el bienestar de las personas y en el apoyo a la dirección a través de actividades de colaboración operativa y asesoramiento. En 2020, se llevaron a cabo un total de 50 actividades

<sup>51</sup> Había dos puestos previstos en la plantilla de personal para la refundición de Eurodac. Al no haberse adoptado la base jurídica, no fue posible cubrir estos puestos en el transcurso de 2020.

de formación, con un total de 785 participantes en esas y otras actividades en línea. Estas actividades registraron un índice de satisfacción global del 79 %.

### Experiencia del empleado

Durante el período de notificación se llevó a cabo una encuesta para valorar la implicación del personal. La Agencia utilizó una plataforma inteligente que permitía asumir la plena responsabilidad del proceso y automatizar diversos aspectos, como señalar los ámbitos con problemas, identificar a los equipos con mejores resultados, analizar lo que les hace productivos y aplicar sus ideas a otros equipos. Los datos se recopilaron de forma anónima, con una tasa global de participación del 86 %, e indicaron un aumento del nivel de implicación en comparación con 2018. Las principales conclusiones se presentaron al CA y a los miembros del personal. Un grupo de trabajo específico analizó los resultados y propuso un total de 18 acciones.

La Unidad de Recursos Humanos siguió ofreciendo a los nuevos empleados la mejor experiencia de incorporación posible, organizando un total de 40 sesiones de incorporación en modo síncrono, que, complementadas con el módulo de incorporación en línea, ofrecen una solución integral de aprendizaje mixto, de modo que el 81 % de los nuevos empleados quedaron satisfechos con la experiencia general en la primera semana y el primer mes desde su incorporación a la eu-LISA.

Además, la Unidad de Recursos Humanos empezó a medir y evaluar otros elementos de la experiencia de los empleados en relación con los recién llegados y con los que abandonan la organización.

### Relaciones y valores personales

Los valores de la eu-LISA impulsan y sustentan sus actividades operativas y cualquier desarrollo estratégico. Se impartió un curso a medida sobre acoso sexual y otras formas de acoso para las personas que trabajan en la eu-LISA. Además, se organizaron sesiones sobre prevención del acoso sexual y psicológico en cooperación con los asesores confidenciales de la Agencia.

En el marco del respeto y la dignidad en el centro de trabajo, se organizaron varias sesiones de comunicación. En una de estas sesiones, el personal conoció el papel que desempeñan los consejeros confidenciales y la Unidad de Recursos Humanos. En total, 161 personas asistieron a estas sesiones.

Además, la Unidad de Recursos Humanos adoptó todas las medidas necesarias para reforzar el mensaje de que la eu-LISA es un lugar de respeto.

### 2.5.3 Plantilla de personal y número de efectivos

En 2020, los puestos autorizados de la eu-LISA eran de los siguientes tipos: 202 agentes temporales (AT), 111 agentes contractuales (AC) y 11 expertos nacionales en comisión de servicios (ENCS), que hacen un total de 324 puestos autorizados.

La plantilla de personal sumó 30 puestos en comparación con 2019. En el Anexo IV figura la plantilla de personal de 2020. El número de puestos de AC aumentó en 23, pasando de 88 a 111, debido a la autorización presupuestaria para las nuevas tareas encomendadas a la Agencia (el SEIAV y la interoperabilidad). El número de puestos de ENCS no ha cambiado.

En 2020, la tasa de ocupación fue del 89,6 % del número de efectivos de la plantilla de personal y del 93,6 % si se incluyen las ofertas de empleo publicadas. La tasa de ocupación de todos los tipos de puestos fue, respectivamente, del 84,6 % y del 91,0 %, lo que supone una ligera mejora en comparación con 2019 (del 0,1 % y 2,4 %, respectivamente). Este nivel de ocupación se alcanzó a pesar de las condiciones que afectaban a la contratación (las limitaciones de la pandemia y el reducido número de agentes de RR. HH.).

Por lo que se refiere al número de efectivos, la eu-LISA contaba a finales de diciembre de 2020 con una plantilla de 274 empleados a tiempo completo: 181 AT, 83 AC y 10 ENCS. Se ofreció a cinco becarios una práctica profesional en la Agencia. El cuadro 13 muestra el número de empleados por tipo de contrato y por oficina de la Agencia.



**Cuadro 13: Distribución del personal por centros y tipos de contrato**

31 de diciembre de 2020	AT	AC	ENCS	TOTAL
Tallin	47	22	5	74
Estrasburgo	133	60	4	197
Bruselas	1	1	1	3
Total	181	83	10	274

El 27 % del personal estaba empleado en la sede de la Agencia en Tallin y el 72 % en la sede técnica de Estrasburgo. La Oficina de enlace de Bruselas representa el 1 % del personal de la Agencia.

Había 22 nacionalidades de los Estados miembros de la UE representadas en el personal de la Agencia, frente a las 21 nacionalidades representadas en 2019. Las mujeres constituían el 30 % de la plantilla (80), frente al 69,7 % de varones (184). Esto representa una ligera mejora (1,3 %) del equilibrio de género en comparación con 2019 y una tendencia al alza mantenida con respecto a 2018.

#### Indicadores de rendimiento en el área de RR. HH.

La Agencia estableció indicadores clave de rendimiento (ICR) para ámbitos relacionados con la gestión de los recursos humanos, que se utilizan para medir el rendimiento de la Agencia en diferentes ámbitos de la gestión de los recursos humanos.

La tasa de absentismo se midió por medio de tres indicadores:

- Un promedio de días de baja por enfermedad por empleado. Fue de 5,6 días por empleado, mientras que el objetivo del ICR es no superar los 15 días por empleado.
- El porcentaje de personal de baja por enfermedad de larga duración. Fue del 4,4 %, mientras que el objetivo es no superar el 10 % del personal.
- El porcentaje de personal que no estuvo de baja por enfermedad. Fue del 52,9 %, mientras que el objetivo es situarlo por encima del 15 % para todo el personal.

La rotación de salida de personal fue del 3,7 % debido a que siete empleados abandonaron la organización en 2020. Este valor es inferior al objetivo establecido en el 5 % de rotación. La sede de Tallin fue la más afectada, ya que la rotación del personal alcanzó el 6,5 %, lo que supone un aumento del 1 % en comparación con 2019.

El porcentaje de personal que presentó a tiempo su declaración de intereses fue del 82 %, cuando el objetivo fijado es más del 80 %.

El índice de retención de talentos, que evalúa el rendimiento medio de las personas que abandonan la Agencia frente al rendimiento medio del personal, se situó en 0,9, mientras que el valor marcado como objetivo era situarse por encima de cero. Este ICR se midió por primera vez, por lo que no pudo hacerse ninguna comparación de datos.

#### Regímenes de permiso compensatorio

En virtud del apartado 28 del informe del Parlamento «Aprobación de la gestión 2011: rendimiento, gestión financiera y control de las agencias de la UE»<sup>52</sup>, la Agencia está obligada a comunicar el número de días de permiso autorizados para cada grado con arreglo a los regímenes de horario flexible y de permiso compensatorio.

El régimen de horario flexible es un patrón de trabajo por defecto aplicado por analogía en la eu-LISA de conformidad con las normas de desarrollo sobre el horario de trabajo<sup>53</sup>. El mandato de la Agencia consiste en ofrecer sus servicios a los Estados miembros de manera ininterrumpida, lo que significa que parte de la plantilla trabaja por turnos o realiza

<sup>52</sup> P7\_TA(2013) 0134.

<sup>53</sup> Decisión de la Comisión sobre el horario de trabajo, de 15 de abril de 2015, C(2014) 2502, adoptada por el Consejo de Administración de la eu-LISA el 15 de abril de 2015.

guardias. Las intervenciones en los sistemas informáticos gestionados por la Agencia exigen, cada cierto tiempo, que el trabajo se realice al margen de los horarios de oficina convencionales, como en turnos nocturnos o festivos. En este sentido, el derecho a la compensación por las horas extraordinarias trabajadas en regímenes de horario flexible o durante las guardias constituye un rasgo inherente al funcionamiento de la organización.

En el cuadro 14 figura el número de días de permiso otorgados como compensación por horas extraordinarias, desglosado por grupo de función y grado de los miembros de la plantilla y el promedio de días de compensación.

**Cuadro 14: Desglose de permiso compensatorio por tipo de permiso y grado del personal**

Grupo funcional y grado	Horas extraordinarias compensadas	Guardias compensadas	Régimen de horario flexible compensado
AD05	5,0	0,0	173,5
AD06	0,0	0,0	62,0
AD07	0,0	0,0	198,0
AD08	0,0	0,0	144,5
AD09	0,0	0,0	50,5
AD10	0,0	0,0	46,5
AD11	0,0	0,0	8,0
AD12	0,0	0,0	0,0
AD13	0,0	0,0	0,0
AD14	0,0	0,0	0,0
AD15	0,0	0,0	0,0
AD16	0,0	0,0	0,0
AST01	0,0	0,0	0,0
AST02	0,0	0,0	0,0
AST03	0,0	0,0	31,0
AST04	0,0	0,0	9,0
AST05	0,0	0,0	18,5
AST06	1,0	0,0	18,5
AST07	0,0	0,0	22,0
AST08	0,0	0,0	23,0
AST09	0,0	0,0	0,0
AST10	0,0	0,0	0,0
AST11	0,0	0,0	0,0
<b>Número total de días</b>	<b>6,0</b>	<b>0,0</b>	<b>805,0</b>
<b>Número de personas</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>131</b>
<b>Promedio de días de permiso compensatorio</b>	<b>6,05</b>		
GFIII09	0,0	0,0	49,0
GFIII10	0,0	0,0	21,0
GFIV13	0,0	0,0	29,0
GFIV14	0,0	0,0	116,0

Grupo funcional y grado	Horas extraordinarias compensadas	Guardias compensadas	Régimen de horario flexible compensado
GFIV15	0,0	0,0	32,0
GFIV16	0,0	0,0	33,5
GFIV17	0,0	0,0	4,0
GFIV18	0,0	0,0	2,0
<b>Número total de días</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>286,5</b>
<b>Número de personas</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>62,0</b>
<b>Promedio de días de permiso compensatorio</b>	<b>4,62</b>		
ENCS	0,0	37,0	42,0
<b>Número total de días</b>	<b>0,0</b>	<b>37,0</b>	<b>42</b>
<b>Número de personas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>Promedio de días de permiso compensatorio</b>	<b>4,67</b>		
<b>Número TOTAL de días:</b>	<b>6,0</b>	<b>37,0</b>	<b>1 133,5</b>
<b>Número TOTAL de personas:</b>	<b>3,0</b>	<b>1,0</b>	<b>202,0</b>
<b>Promedio de días por tipo de permiso</b>	<b>2,0</b>	<b>37,0</b>	<b>5,6</b>
<b>Promedio global de días de permiso compensatorio</b>	<b>5,56</b>		

### Descripción de los resultados del ejercicio de revisión/análisis comparativo

De conformidad con los requisitos del Reglamento Financiero Marco (RFM) y la metodología acordada por los Jefes de Administración de las agencias de la UE, la eu-LISA realizó su ejercicio anual de análisis comparativo para determinar la proporción entre personal administrativo y operativo.

La Agencia considera que una distribución aproximada de puestos y personal del 70 % para actividades operativas, del 20 % para apoyo administrativo y coordinación y del 10 % para actividades (financieras) neutras constituye un objetivo óptimo.

Los resultados de la evaluación comparativa de 2020 apenas muestran cambio alguno (0,1 %) en el porcentaje de puestos operativos (del 72,4 % al 72,5 %), mientras que la distribución interna dentro de la categoría operativa se ha desplazado ligeramente de las actividades operativas generales (una disminución del 1,1 %) a la gestión de programas (un aumento del 0,9 %) y a la coordinación de alto nivel (un aumento del 0,3 %). Esto se debe al hecho de que las nuevas tareas asignadas a la Agencia requerían un aumento de personal para la gestión de proyectos y con el aumento global del número de efectivos en operaciones, se establecieron las nuevas unidades y puestos para los jefes de unidad. El porcentaje de puestos administrativos y de coordinación disminuyó ligeramente en la misma cifra (0,1 %), pasando del 16,6 % al 16,5 %. El porcentaje de puestos neutrales se mantuvo al mismo nivel.

La relación entre el tipo de puestos de apoyo administrativo y el tipo de puestos operativos aplicados a la ayuda exterior también muestra una ligera variación de aproximadamente un 1 %. Se subcontrataron más servicios de apoyo administrativo y coordinación, que pasaron del 51,2 % al 52,2 %, mientras que en el caso de las actividades operativas disminuyeron del 43,5 % al 42,4 %. La proporción de puestos neutrales en los servicios externos aumentó del 5,2 % al 5,4 %.

Los cuadros del Anexo IV muestran los resultados del ejercicio de análisis de 2020. En el mismo anexo figuran también las normas aplicadas en materia de recursos humanos adoptadas en 2020.

## 2.6 Estrategia para lograr una mayor eficiencia

Los objetivos políticos fijados para 2020 tuvieron que alcanzarse teniendo en cuenta las limitaciones que afectan al presupuesto de la eu-LISA y a los recursos humanos disponibles para las tareas realizadas. Las principales medidas que abordan la cuestión de la brecha entre los recursos humanos disponibles y los objetivos que debe alcanzar la Agencia se aplicaron del siguiente modo:

- La internalización de 25 puestos que en los últimos años se habían externalizado tras la adopción del nuevo Reglamento de la eu-LISA permitió un funcionamiento más eficaz al reducir o resolver problemas y riesgos organizativos debido a la concesión de derechos de acceso pertinentes, al ejercicio del control interno y a la aportación o garantía de conocimientos técnicos.
- Al mismo tiempo, la Agencia continuó utilizando un contrato marco para los servicios de apoyo externo, puesto que ha demostrado ser eficaz para gestionar tareas importantes para el cumplimiento de sus objetivos a corto plazo.
- En la contratación del personal adicional, se logró una mayor eficiencia gracias a la utilización de las listas de reserva creadas durante los procedimientos de selección realizados en 2019 para cubrir los puestos concedidos en 2020. Hubo 27 contrataciones de este tipo.
- Ya en 2020 se observaron algunas mejoras de eficiencia con el uso del módulo de gestión del tiempo de Sysper para el personal de la eu-LISA. Tanto para el personal como para los directivos, facilitó los flujos de trabajo de aprobación de las solicitudes de permisos, las solicitudes de teletrabajo y los registros de tiempo. También apoyó la transición hacia un entorno sin soporte en papel.

En 2020, la Agencia llevó a cabo varias iniciativas importantes, que cabe esperar aporten contribuciones significativas en términos de mejora de la eficiencia en los próximos años: el programa de transformación organizativa eu-LISA 2.0 (página 58), el inicio del Marco de Ingeniería Transversal (página 31) y el desarrollo de la ICC (página 46).

La eu-LISA comenzó a formalizar su estrategia de mejora de la eficiencia: responderá a las necesidades de mejora de la gestión de los procesos, optimización del uso de los recursos humanos y optimización de la gobernanza y la estructura organizativas.

## 2.7 Evaluación de los resultados de la auditoría y la evaluación ex post

### 2.7.1 Servicio de Auditoría Interna (SAI)

#### Gestión de la seguridad informática en la eu-LISA

El objetivo de la auditoría era evaluar la adecuación del diseño y la eficacia y eficiencia de los procesos aplicados por la eu-LISA para gestionar y controlar la seguridad de los sistemas informáticos de gran magnitud que tiene bajo su responsabilidad, también denominados sistemas operativos esenciales (SOE). La auditoría tenía por objeto ofrecer a la Agencia garantías de que los procesos y procedimientos de seguridad informática protegen de manera eficaz y eficiente la información, los sistemas informáticos y las redes de comunicación correspondientes. En particular, incluía la evaluación de:

- la adecuación de la organización informática interna a efectos de seguridad informática;
- la adecuación de los controles para garantizar que el software de producción se mantiene actualizado en relación con las vulnerabilidades de seguridad, así como que las prácticas de desarrollo de software para nuevas aplicaciones integran las prácticas de seguridad en todas las fases;

- la adecuación de los servicios de seguridad informática para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y tratada a través de los SOE;
- la correcta ejecución de las operaciones de seguridad informática en relación con los SOE.

El objetivo de la auditoría era realizar una evaluación de los procesos y actividades de seguridad informática relacionados con los SOE tanto en operación (SIS II, VIS/BMS, Eurodac) como en fase de desarrollo (SES, SEIAV, ECRIS-TCN, componentes de interoperabilidad). El IAAC de la eu-LISA de 2019 no recogía observaciones o reservas relacionadas con el área o proceso auditado.

El trabajo de campo se llevó a cabo a distancia y finalizó el 20 de noviembre de 2020. El informe y sus recomendaciones se publicarán en 2021.

### **Contratación de personal, gestión e implicación de los proveedores de servicios estructurales (PSE) y ética organizativa<sup>54</sup>**

El objetivo de la auditoría era evaluar la adecuación de los sistemas de control interno establecidos por la eu-LISA para la selección y contratación de personal, la gestión de los proveedores de servicios estructurales y la ética organizativa. La auditoría se centró en los ejercicios de 2018 y 2019.

Se auditaron los procedimientos de selección y contratación de personal de la Agencia, la planificación y gestión de los proveedores de servicios estructurales utilizados para prestar los servicios contratados (recogidos en el contrato marco y en los contratos específicos correspondientes) y el marco ético vigente.

No se auditaron los principales procesos de gestión de recursos humanos, como la planificación y asignación del personal, la evaluación del rendimiento y los ascensos, y la formación del personal. Estos procesos fueron objeto de una auditoría realizada en 2016. El ámbito de la auditoría no incluyó la gestión de los contratos financieros ni los procedimientos de contratación de proveedores de servicios estructurales.

El trabajo de campo de la Agencia finalizó el 18 de octubre de 2019. Todas las observaciones y recomendaciones se refieren a la situación en esa fecha.

Los auditores observaron la excelente organización de los expedientes de contratación y de personal, la idoneidad de las medidas de seguridad adoptadas para su archivo y, en general, datos fehacientes de que se gestionan importantes volúmenes de trabajo por personal específico.

### **Conclusión de la auditoría y constataciones fundamentales de la auditoría**

El SAI llegó a la conclusión de que, en el difícil contexto de un crecimiento rápido, los procedimientos de contratación de la Agencia se ajustaban en general a los marcos reglamentarios vigentes y que los sistemas de control interno para gestionar la selección y contratación de personal y la ética organizativa eran adecuados. La Agencia también gestionaba sus proveedores de servicios estructurales de conformidad con las condiciones establecidas en los respectivos contratos marco de servicios. Sin embargo, seguían existiendo deficiencias muy importantes con respecto a los procesos de evaluación de las necesidades de recursos humanos y la falta de garantías jurídicas (nacionales) relativas a la implicación de los proveedores de servicios estructurales. A este respecto, los auditores identificaron las dos cuestiones «muy importantes» descritas a continuación:

- **Evaluación de las necesidades en materia de recursos humanos:** la Agencia satisface sus necesidades de recursos humanos con una combinación de personal empleado y proveedores de servicios estructurales. En comparación con otras agencias, la proporción de proveedores de servicios estructurales es elevada y, además, estos proveedores no solo se utilizan para tareas temporales o especiales, sino también para tareas operativas o administrativas esenciales. La justificación de los niveles actuales de personal empleado y de proveedores de servicios estructurales, así como la estrategia que define las tareas que pueden o no pueden realizar dichos

<sup>54</sup> Extracto del informe final de auditoría sobre contratación de personal, gestión e implicación de los proveedores de servicios estructurales y ética organizativa en el informe de auditoría del SAI de la eu-LISA IAS.A2-2019-EU-LISA-001, ref. Ares(2020)2917223 - 5/6/2020.

proveedores, se consideró bastante débil. La Agencia facilitó a los auditores un proyecto de estrategia de abastecimiento que, en el momento de la auditoría, no había sido validado formalmente por la alta dirección o por el Consejo de Administración. Además, la Agencia no ha convertido dicho proyecto en planes de trabajo detallados para determinar los niveles óptimos de personal y de proveedores de servicios estructurales que necesita para alcanzar sus objetivos.

- **Garantías jurídicas relativas al uso de proveedores de servicios estructurales:** la Agencia aún tiene que obtener garantías jurídicas en relación con varios aspectos de sus relaciones de trabajo con los proveedores de servicios estructurales.

Para hacer frente a los riesgos y problemas señalados por los auditores, la Agencia puso en marcha un plan de acción<sup>55</sup> y supervisó su aplicación con regularidad.

## 2.7.2 Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD)

### Auditoría del SIS y del VIS

En noviembre de 2018, el SEPD llevó a cabo una auditoría del SIS y del VIS de conformidad con las normas internacionales de auditoría pertinentes. La finalidad de la inspección del SEPD era comprobar que las actividades de tratamiento de datos personales de la eu-LISA, como autoridad de gestión de ambos sistemas, se ajustaban al Reglamento de protección de datos aplicable.

El informe final del SEPD se recibió en abril de 2020 y contenía 43 recomendaciones. La eu-LISA ha incorporado todas las recomendaciones del SEPD a un plan de acción. El DPD supervisa los avances en su aplicación y, con este fin, organiza inspecciones trimestrales de seguimiento con el personal responsable. El seguimiento de las recomendaciones con plazo para el primer trimestre de 2020 tuvo lugar durante el siguiente mes de mayo. El seguimiento de las recomendaciones con plazo para el segundo trimestre de 2020 se llevó a cabo en julio, y el de las recomendaciones con plazo para el tercer trimestre, en octubre. Está previsto que las recomendaciones que tengan como fecha límite el cuarto trimestre de 2020 se revisen en enero de 2021. La eu-LISA contactó cada trimestre con el SEPD para informarle de manera proactiva de los avances y el estado de cumplimiento de las recomendaciones.

### Inspección de Eurodac

A principios de diciembre de 2019, el SEPD llevó a cabo una inspección de Eurodac. El proyecto de informe del SEPD sobre dicha inspección se recibió en la segunda quincena de noviembre. De conformidad con su Reglamento constitutivo, la Agencia revisó el informe y organizó una consulta con el GC de Eurodac y el CA hacia finales de año. En 2021, se consolidarán todas las aportaciones para proceder a la adopción de las observaciones formales del CA.

## 2.7.3 Función de Auditoría Interna (FAI)

### Proyecto de segunda ampliación de la sede técnica de Estrasburgo<sup>56</sup>

El objetivo de la revisión era proporcionar garantías independientes y objetivas razonables de que los controles del proyecto son adecuados y eficaces, de que los riesgos se gestionan adecuadamente y de que se cumplen los objetivos marcados (con respecto a lo previsto para septiembre de 2020).

El ámbito de aplicación incluía:

- Lecciones aprendidas de proyectos similares anteriores.
- Conformidad del proyecto con los reglamentos, las decisiones, las normas y las metodologías aplicables.
- Proceso de gestión de riesgos establecido para el proyecto.

<sup>55</sup> Plan de acción de la eu-LISA, ref. Ares(2020)3992866 - 29/7/2020.

<sup>56</sup> Informe de la FAI, ref. Ares(2020)7030632 - 23/11/2020.

El consejo del proyecto esperaba recibir del programador (es decir, un contratista) una estimación financiera más precisa (es decir, una precisión del  $\pm 20\%$ ) a finales del año 2020. Por este motivo, el coste del proyecto (es decir, métodos de estimación, base de referencia, tolerancia, seguimiento y presentación de informes) no se incluyó en el ámbito de aplicación de esta auditoría.

De acuerdo con los resultados de la revisión, el jefe de la FAI llegó a la conclusión de que los controles internos establecidos para el proyecto eran adecuados y eficaces y ofrecían garantías razonables de que los riesgos se gestionaban adecuadamente. La auditoría concluyó que se habían cumplido los objetivos del proyecto, con respecto a lo que estaba previsto alcanzar en septiembre de 2020, excepto en el caso de un problema de incumplimiento muy importante: la contratación del gestor del proyecto con una consultoría externa. Tras la auditoría, el consejo del proyecto estableció un plan de acción adecuado<sup>57</sup> en respuesta al problema señalado.

### Gestión de proyectos del sistema central del SES<sup>58</sup>

La FAI, con el apoyo de un equipo de auditores de EY, inició la auditoría en diciembre de 2019 y la completó en el primer trimestre de 2020. La auditoría revisó los procesos y controles existentes en relación con los tres objetivos siguientes:

- Armonización de la visión y los objetivos entre los Estados miembros (usuarios finales del SES), el equipo de operaciones de la eu-LISA (usuarios del sistema central del SES) y los equipos de programas y proyectos de la eu-LISA responsables de los resultados del SES.
- Adaptación del proyecto a los DOCUP de la Agencia y a la metodología de gestión de proyectos.
- Eficacia y eficiencia de las prácticas conexas de gestión de riesgos.

De acuerdo con los resultados de la auditoría, el jefe de la FAI llegó a la conclusión de que los controles internos diseñados y establecidos para el proyecto de sistema central del SES eran adecuados y eficaces, y proporcionaban garantías razonables en cuanto al cumplimiento de los objetivos de control del proyecto, excepto en relación con los siguientes problemas *muy importantes*:

- presupuesto;
- gobernanza y organización del proyecto;
- gestión de proveedores;
- conformidad del proyecto con la base jurídica y la metodología de gestión de proyectos de la eu-LISA;
- gestión de los recursos.

Tras la auditoría, la Agencia puso en marcha un plan de acción<sup>59</sup>.

### Gestión de los derechos de acceso al sistema contable ABAC<sup>60</sup>

La FAI llevó a cabo una revisión piloto de la gestión de los derechos de acceso al sistema contable ABAC<sup>61</sup> en la eu-LISA. La DG Presupuestos<sup>62</sup> recomendó que la revisión la llevara a cabo anualmente la estructura de auditoría interna, como verificador neutral. El jefe de la FAI acordó asumir esta labor, con la autorización del director ejecutivo y del Consejo de Administración.

Como soporte de su circuito financiero, la Agencia utiliza el sistema contable ABAC. La DG Presupuestos es responsable del desarrollo y mantenimiento del sistema ABAC de conformidad con las instrucciones y la política de tratamiento de datos establecidas por la Comisión. Para acceder al sistema ABAC, es preciso solicitar derechos de acceso como usuario, especificando la función que este desempeña, a la DG Presupuestos, que los concede en virtud de un ANS formalizado

57 Plan de acción, ref. Ares(2020)7454012 - 9/12/2020.

58 Informe final de la FAI, ref. Ares(2020)3103765 - 15/6/2020.

59 Plan de acción, ref. Ares(2020)3853768 - 22/7/2020.

60 Informe de la FAI, ref. Ares(2020)7820454 - 21/12/2020.

61 ABAC (*Accrual Based Accounting*) es el sistema de información institucional que permite la ejecución y el seguimiento diarios de todas las operaciones presupuestarias y contables realizadas por las Direcciones Generales de la Comisión, por las agencias y por las instituciones. El sistema ha sido desarrollado por la Comisión e incluye un conjunto completo de funciones que garantizan el cumplimiento del Reglamento Financiero y sus normas de desarrollo.

62 P.11, Funciones y responsabilidades de los sistemas financieros, ref. Ares(2017)3437526-7/7/2017.



con la eu-LISA el 9 de marzo de 2020. La comunicación de las funciones operativas del sistema ABAC a la DG Presupuestos se efectúa a través del ANS.

El objetivo era ofrecer garantías objetivas e independientes sobre la gestión de los derechos de acceso al sistema ABAC en la eu-LISA. El ámbito de aplicación comprendía las siguientes actividades:

- Una validación periódica (al menos anual) de la conformidad de los derechos de acceso al sistema ABAC (flujo de trabajo ABAC, contabilidad ABAC e informes ABAC) con respecto a las responsabilidades asignadas al usuario de conformidad con los procedimientos vigentes.
- Una evaluación de riesgos en el ámbito de los derechos de acceso concedidos en función del contexto, de los procedimientos y de las normas de control aplicables a la eu-LISA; en particular, en relación con la separación de funciones y la configuración de los circuitos financieros.
- En los casos en que deban adoptarse medidas correctoras en el nivel central, establecer contacto con el administrador central de autorizaciones con este fin.

Durante la auditoría, los resultados fueron ampliamente analizados con la Unidad de Finanzas y Contratación (UFC) antes de integrarlos en el informe final de auditoría detallado<sup>63</sup>.

Basándose en los resultados de esta revisión piloto, el jefe de la FAI llegó a la conclusión de que los controles internos establecidos para la gestión de los derechos de acceso al sistema ABAC en la eu-LISA son adecuados y eficaces y ofrecen garantías razonables de que los riesgos se gestionan adecuadamente. El jefe de la FAI también validó la conformidad de los derechos de acceso al sistema ABAC con las responsabilidades asignadas al usuario de conformidad con los procedimientos vigentes a 27 de julio de 2020. Tras la auditoría, el auditado ha puesto en marcha un plan de acción adecuado<sup>64</sup>.

#### 2.7.4 Tribunal de Cuentas Europeo (TCE)

##### Informe sobre las cuentas anuales de la eu-LISA para el ejercicio financiero de 2019<sup>65</sup>

En 2020, el Tribunal de Cuentas Europeo (en lo sucesivo, «el Tribunal») completó la auditoría habitual de las cuentas anuales de la eu-LISA correspondientes al ejercicio financiero de 2019. El Tribunal auditó:

- a) las cuentas de la Agencia, que comprenden los estados financieros<sup>66</sup> y los estados sobre la ejecución presupuestaria<sup>67</sup> correspondientes al ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2019, y
- b) la legalidad y la regularidad de las operaciones subyacentes a tales cuentas.

En opinión del Tribunal, las cuentas de la Agencia correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 **presentan fielmente, en todos sus aspectos significativos**, la situación financiera de la Agencia a 31 de diciembre de 2019 (los resultados de sus operaciones, los flujos de tesorería y los cambios en los activos netos del ejercicio finalizado a dicha fecha) conforme a lo dispuesto en su Reglamento financiero y en las normas contables adoptadas por el contable de la Comisión. Estas últimas están basadas en las normas de contabilidad aceptadas internacionalmente para el sector público.

En opinión del Tribunal, los ingresos y los pagos subyacentes a las cuentas anuales correspondientes al ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2019 **son, en todos los aspectos significativos, legales y regulares**.

<sup>63</sup> El 16 de noviembre de 2020, la FAI comunicó los resultados iniciales a la UFC [ref. proyecto de informe de auditoría, eu-lisa.iad(2020)7644054], que validó las conclusiones y propuso un plan de acción adecuado. El 21 de diciembre de 2020, la FAI comunicó el informe final de auditoría detallado [ref. Ares(2020)7820454 - 21/12/2020] al jefe de la UFC y a otras partes interesadas internas pertinentes.

<sup>64</sup> Informe final de auditoría detallado y plan de acción, ref. Ares(2020)7820454 - 21/12/2020.

<sup>65</sup> Extracto del informe del TCE sobre las cuentas anuales de la Agencia Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA) correspondientes al ejercicio 2019. El informe se publicó el 22 de octubre de 2020 en el sitio web del TCE.

<sup>66</sup> Estos incluyen el balance de situación y la cuenta de resultados, el cuadro de flujos de tesorería, el estado de cambios en los activos netos y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

<sup>67</sup> Se trata de los informes que agrupan todas las operaciones presupuestarias y las notas explicativas.

Sin embargo, el Tribunal formuló tres observaciones que no cuestionan las opiniones anteriores, de las cuales se presenta un resumen a continuación:

#### *Observaciones sobre la legalidad y regularidad de las operaciones*

- Un pago de 284 000 euros correspondía a un período de tiempo que no quedaba comprendido en la duración del contrato marco y que, en consecuencia, no se ajustaba a las disposiciones contractuales.
- En un procedimiento de contratación de personal, el Tribunal destacó insuficiencias en la evaluación de los criterios de admisibilidad, que dieron lugar a un trato desigual de los candidatos.

#### *Observaciones sobre la gestión presupuestaria*

- Tanto la Agencia como la Comisión deberían adaptar mejor la planificación presupuestaria al calendario de los correspondientes actos jurídicos.

### **Informe Especial sobre el futuro de las agencias de la UE**

En octubre de 2020, el Tribunal de Cuentas Europeo publicó su Informe Especial «Futuro de las agencias de la UE – Es posible reforzar la flexibilidad y la cooperación». <sup>68</sup> Por primera vez, el TCE valoró lo que había hecho la UE para que las agencias pudieran aplicar sus políticas en favor del bien público. Las agencias descentralizadas de la UE son organismos regidos por el Derecho público europeo y dotados de personalidad jurídica propia, lo que las distingue de las instituciones de la UE. La UE tiene 37 agencias con sede en 23 Estados miembros que se dedican a una gran variedad de asuntos de interés para los ciudadanos de la UE. En 2018, su presupuesto anual total ascendió a 4 000 millones EUR (que equivalen al 2,8 % del presupuesto general de la UE) y en conjunto contaban con un total de 8 957 empleados (el 13,4 % de todo el personal de la UE).

Tras haber analizado en el pasado el rendimiento de agencias específicas, el Tribunal estableció dos criterios clave para que todas las agencias de la UE contribuyeran más eficazmente a la política de la UE. En primer lugar, los auditores examinaron si el ciclo de vida de las agencias era lo suficientemente flexible como para servir al ámbito de acción pertinente de la UE y a la cooperación europea en un panorama mundial cambiante. En este sentido, detectaron falta de flexibilidad en los procesos de creación, funcionamiento y, en su caso, extinción de las agencias. En algunos ámbitos de acción existen múltiples agencias, lo que puede dar lugar a solapamientos entre sus mandatos o actividades. En segundo lugar, los auditores examinaron en qué medida las agencias actuaban como centros de conocimiento especializado y de trabajo en red para la aplicación de las políticas de la UE, y constataron que no se aprovecha plenamente su potencial.

En general, los auditores recomendaron que la Comisión y las agencias velasen por que se aplicasen criterios de pertinencia, coherencia y flexibilidad en la creación de agencias, que asignaran los recursos de manera más flexible, que mejorasen la gobernanza, la rendición de cuentas y la información sobre el rendimiento, y que reforzasen el papel de las agencias como centros de conocimiento especializado y de trabajo en red en sus respectivos ámbitos de acción.

## **2.8 Seguimiento de las recomendaciones y de los planes de acción resultantes de las auditorías**

En consonancia con una decisión del director ejecutivo<sup>69</sup>, la FAI recabó informes de los responsables de aplicar las recomendaciones y elaboró informes de seguimiento. La FAI presentó los siguientes informes durante el año:

- Estado de aplicación de las recomendaciones de auditoría a 31 de diciembre de 2019, documento 2020-055 según el punto B.9 del orden del día de la reunión n.º 22 del CA de 21 de marzo de 2020.

<sup>68</sup> Véase el resumen del Informe Especial 22/2020 del Tribunal de Cuentas Europeo: «Futuro de las agencias de la UE – Es posible reforzar la flexibilidad y la cooperación», publicado el 23 de octubre de 2020 en el sitio web del TCE.

<sup>69</sup> Decisión del director ejecutivo por la que se aprueba un sistema de notificación obligatoria al director ejecutivo y al jefe de la Función de Auditoría Interna sobre los avances realizados en el ámbito de las recomendaciones o constataciones de auditorías, ref. Ares(2018)6152498 - 30/11/2018.

- Situación de los avances en la aplicación de las recomendaciones de auditoría pendientes a 30 de abril de 2020, documento 2020-192 según el punto B.15 del orden del día de la reunión n.º 23 del CA de 26 de junio de 2020.
- Situación de los avances en la aplicación de las recomendaciones de auditoría pendientes a 31 de octubre de 2020, documento 2020-359 según el punto A.25 del orden del día de la reunión n.º 25 del CA de 24 de noviembre de 2020.
- Situación de los avances en la aplicación de las recomendaciones de auditoría pendientes a 31 de diciembre de 2020, documento 2021-075 según el punto A.23 del orden del día de la reunión n.º 27 del CA de 16 de marzo de 2021.

La tasa de aplicación de las recomendaciones de las auditorías en el año 2020<sup>70</sup> es del **65 %** (es decir, 24 aplicadas y 37 pendientes). El estado de las recomendaciones de auditoría a 31 de diciembre de 2020 se resume en el cuadro 15.

**Cuadro 15: Estado de aplicación de las recomendaciones de auditoría**

Recomendaciones del SAI, de la FAI y del TCE por calificación	Total abiertas para 2020	En curso	Aplicadas	Retrasadas	Cerradas en 2020	Total abiertas a finales de 2020
<b>Crítica</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Muy importantes</b>	33	4	18	9	14	19
<b>Importantes</b>	14	4	6	4	2	12
<b>Total</b>	47	8	24	13	16	31

Notas:

A efectos de seguimiento, las recomendaciones formuladas por el TCE se califican como «Muy importantes».

**En curso:** La aplicación prosigue con arreglo a lo previsto. No se ha superado el plazo límite, o se ha convenido un nuevo plan de acción o plazo con el auditor.

**Aplicada:** Declaración efectuada por el responsable de aplicar la recomendación. El asunto está listo para someterse a la inspección del auditor, con vistas a su cierre.

**Retrasada:** La recomendación está en proceso de aplicación pero no ha llegado a término en el plazo convenido.

**Cerrada:** El auditor ha cerrado oficialmente el asunto.

**Crítica:** Existen deficiencias fundamentales en el proceso auditado que resultan perjudiciales para la entidad en su conjunto.

**Muy importante:** Existen deficiencias fundamentales en el proceso auditado que resultan perjudiciales para todo el proceso.

**Importante:** Existen deficiencias significativas en el proceso auditado en su conjunto o deficiencias fundamentales en una parte significativa del proceso auditado.

Las recomendaciones de auditoría pendientes pueden resumirse de la siguiente manera:

- Finalización de la implementación de la estrategia de abastecimiento y del diseño del proceso de gestión de contratos (2015).
- Finalización de la aplicación de medidas de eficiencia en las operaciones informáticas (2016).

<sup>70</sup> Los detalles están disponibles en el informe de seguimiento sobre el estado de aplicación de las recomendaciones de auditoría pendientes a 31 de diciembre de 2020 (ref. documento 2021-075 del CA).

- Finalización del establecimiento de controles internos en la contratación pública (2017).
- Organización del proceso de gestión de activos informáticos (2018).

Por lo que se refiere a la aplicación de las medidas adoptadas por la Agencia a raíz de las observaciones formuladas por el Tribunal de Cuentas Europeo en años anteriores, la situación es la siguiente:

**Cuadro 16: Estado de ejecución de las acciones que responden a las observaciones formuladas por el TCE**

Año	Observación	Estado	Acciones emprendidas por la Agencia
2013/ 2015	Los países asociados a Schengen contribuyen a financiar los gastos operativos de la Agencia, pero no los gastos administrativos y de personal.	Finalizada	N/D
2017	Actualmente, la eu-LISA gestiona tres sistemas informáticos de gran magnitud independientes y no integrados (SIS II, VIS y Eurodac), todos los cuales manejan datos sobre la política de la UE relativa al espacio de libertad, seguridad y justicia. Este enfoque puede impedir que la Agencia aproveche las economías de escala y las sinergias entre los diferentes sistemas.	En curso (no bajo el control de la Agencia)	La eu-LISA seguirá integrando todos los sistemas de su competencia hasta el nivel permitido por los instrumentos jurídicos, por ejemplo, implementando una infraestructura común compartida o estableciendo normas arquitecturales.
2017	La Agencia publica anuncios de vacantes en su propio sitio web y en redes sociales, pero no en el sitio web de la Oficina Europea de Selección de Personal.	Finalizada	N/D
2017	Contratación pública electrónica: al final de 2017, la Agencia había introducido la facturación y la licitación electrónicas para determinados procedimientos, pero no la presentación electrónica de documentación.	Finalizada	N/D
2017	En el ámbito del desarrollo y la ejecución de proyectos informáticos, la Agencia aplica un modelo de externalización, con arreglo al cual el 90% del trabajo se realiza a través de contratistas, lo que genera un riesgo considerable de exceso de confianza y dependencia con respecto a los contratistas.	N/D	N/D
2017	Los contratos marco firmados con los respectivos consorcios para la operación de los principales sistemas informáticos generan un riesgo de pago excesivo. Es posible que la Agencia estudie la posibilidad de usar una metodología normalizada que utilice los puntos de función para determinar el precio de las actividades de desarrollo.	Finalizada	N/D

2018	El comité de selección no se atuvo al anuncio de vacantes publicado y aumentó la puntuación mínima que debían alcanzar los candidatos para figurar en la lista de reserva. La Agencia debería garantizar que se respeten los criterios de selección publicados.	Finalizada	N/D
2018	La Agencia adjudicó un contrato por un importe superior a la oferta, lo que no se ajusta a las normas de contratación pública.	N/D	N/D
2018	La Agencia prolongó la duración de un contrato directo, lo que dio lugar a un aumento del 73 % del valor contractual. Los pagos efectuados fuera del período inicial de cuatro años son irregulares. La Agencia debería garantizar que se respeten las normas de contratación pública.	Finalizada	N/D
2018	La Agencia aumentó los precios de un contrato marco sin modificarlo y prorrogó un contrato específico tras el vencimiento del contrato marco.	En curso	En el Departamento de Operaciones se creó un Sector de Gestión de Proveedores y Contratos, en estrecha colaboración con el Sector de Contratación Pública del Departamento de Servicios Institucionales, para abordar, entre otras cosas, el control de las fechas de finalización de los contratos, la planificación de las sucesiones y un estrecho seguimiento de las necesidades operativas y del marco regulador. Además, la responsabilidad y la rendición de cuentas en materia de gestión de contratos, así como el modo de garantizar una sucesión correcta, oportuna y regular de los contratos, se han integrado en las directrices sobre contratación pública y gestión de contratos, cuya adopción está prevista para 2021.
2018	La fórmula de evaluación establecida en el pliego de condiciones del contrato MWS era distinta de la recogida en el documento de preguntas y respuestas destinado a los licitadores. La Agencia debería reforzar los controles internos relativos a la contratación.	Finalizada	Con el fin de reforzar los controles previos pertinentes para la observación, se incluyen dos disposiciones en las directrices sobre contratación pública: - la introducción de una revisión por pares formalizada en el Sector de Contratación Pública para la continuidad de las actividades y la aplicación del principio de los cuatro ojos; - la introducción en el contrato final de referencias formalizadas a cambios en los pliegos de condiciones derivados de las sesiones de preguntas y respuestas.

2018	La ejecución presupuestaria fue inferior a la prevista. Tanto la Agencia como la Comisión deberían adaptar mejor la planificación presupuestaria a los plazos de los correspondientes actos jurídicos.	Pendiente	La consignación de recursos en el presupuesto de la Agencia en concepto de legislación aún pendiente de aprobación por los colegisladores introduce riesgos significativos para una buena gestión financiera. Estos riesgos han sido sistemáticamente notificados al Consejo de Administración. El proceso de adopción de legislación está completamente fuera del control de la Agencia.
------	--	-----------	---

La Agencia mantendrá informados al SAI y al TCE sobre el progreso de la ejecución de estos planes de acción. La Agencia tomará medidas firmes y urgentes para aplicar las recomendaciones retrasadas, incluida la revisión de los plazos de ejecución.

Para confirmar el cierre (véase el apartado «Cerrada» en el cuadro de resumen anterior), el SAI<sup>71</sup> y la FAI<sup>72</sup> realizaron el seguimiento anual de los planes de acción declarados como «Aplicados» (es decir, evaluación del auditor de los datos acreditativos aportados y recabados). El TCE también hizo un seguimiento de las observaciones que había formulado en auditorías anteriores<sup>73</sup>.

## 2.9 Seguimiento de las recomendaciones formuladas a raíz de investigaciones de la OLAF

No se formularon recomendaciones a la eu-LISA a raíz de investigaciones de la OLAF.

### 2.10 Seguimiento de las observaciones de la autoridad responsable de la aprobación de la gestión presupuestaria

El 29 de abril de 2021, el Parlamento Europeo aprobó la gestión del director ejecutivo de la eu-LISA en cuanto a la ejecución del presupuesto de la Agencia y aprobó el cierre de las cuentas de la eu-LISA para el ejercicio 2019.

La autoridad de aprobación de la gestión expone su observación en una resolución adoptada en la misma fecha. La eu-LISA preparará un informe de seguimiento y cumplirá las instrucciones de la Red de Agencias de la UE para compartirlo con la autoridad de aprobación de la gestión.

La autoridad de aprobación de la gestión pidió a la Agencia que informara, a más tardar en junio de 2021, sobre cuatro de sus observaciones (sobre la política de personal, sobre la prevención y gestión de conflictos de intereses, sobre ética y transparencia y sobre los controles internos), a las que se responde a continuación.

#### Política de personal

*18. Observa que la Agencia ha adoptado una estrategia de protección de la dignidad de las personas y de prevención del acoso; toma nota de que, a raíz de una solicitud presentada por un miembro del personal en octubre de 2018, la Agencia inició en 2019 una investigación administrativa que concluyó en septiembre de ese mismo año con una sanción disciplinaria; observa que se presentó una reclamación contra dicha sanción y que la Agencia respondió el 3 de agosto de 2020; constata que el miembro del personal llevó el asunto ante el Tribunal General; pide a la Agencia que informe a la autoridad de*

<sup>71</sup> Seguimiento de las recomendaciones pendientes de auditorías pasadas del SAI en la eu-LISA: nota sobre las conclusiones de la auditoría, ref. Ares(2020)6687111, 13/11/2020.

<sup>72</sup> Memorando de seguimiento de la FAI en 2020, ref. Ares(2021)1582348 - 2/3/2021.

<sup>73</sup> Informe del TCE sobre las cuentas anuales de la Agencia Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA) correspondientes al ejercicio 2019, anexo, páginas 9 a 11. El informe se publicó el 22 de octubre de 2020 en el sitio web del TCE.

*aprobación de la gestión a más tardar en junio de 2021 sobre los progresos realizados y, en su caso, sobre las medidas correctoras adoptadas a raíz de una decisión definitiva del Tribunal General; observa que, sobre la base de los datos de los asesores confidenciales, en 2019 se notificaron nueve casos de acoso, aunque ninguno de ellos dio lugar a solicitudes de apoyo por parte de miembros del personal mediante procedimientos formales o informales.*

A 3 de junio de 2021, el asunto judicial presentado ante el Tribunal General sigue su curso.

### **Prevención y gestión de conflictos de intereses, ética y transparencia**

*22. Reconoce las medidas vigentes y los esfuerzos en curso desplegados por la Agencia para garantizar la transparencia, la prevención y la gestión de los conflictos de intereses, así como las denuncias de irregularidades; toma nota de que la Agencia ha establecido normas sobre prevención y gestión de conflictos de intereses para el personal; observa que, en 2019, la Agencia organizó una sesión de formación sobre ética e integridad centrada en la denuncia de irregularidades y el fraude y que corrió a cargo de un representante de la Oficina Europea de Lucha Contra el Fraude (OLAF), dos sesiones de formación sobre ética y el código de conducta que versaron sobre la prevención del acoso y la denuncia de irregularidades y en la que participaron asesores confidenciales de la Agencia, y tres sesiones de formación sobre la gestión de conflictos de intereses; observa que, en 2019, se presentaron 106 declaraciones de intereses por parte de miembros del personal nombrados agentes o verificadores en los circuitos operativos y financieros y de miembros recién incorporados, de los cuales 21 declararon un interés, y que se aconsejó a un miembro del personal que no participase en diversas acciones al objeto de cumplir las normas de prevención de conflictos de intereses; toma nota de que, en junio de 2020, se esperaba que el Consejo de Administración adoptara nuevas normas en materia de conflictos de intereses que se aplicarían a todos los miembros del personal de la Agencia, incluidos sus altos directivos; pide a la Agencia que informe a la autoridad de aprobación de la gestión, a más tardar en junio de 2021, sobre los progresos realizados.*

El 23 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración de la eu-LISA adoptó la Decisión n.º 2020-405 sobre normas de desarrollo para la prevención y gestión de conflictos de intereses de los miembros del personal. Esta Decisión establece normas para la prevención y gestión de conflictos de intereses de los miembros del personal de la eu-LISA con el fin de velar por que se gestionen de manera transparente y coherente las situaciones en las que puedan surgir conflictos de intereses. El artículo 2 de la Decisión establece que se aplicará a los agentes contractuales, a los agentes temporales, incluidos el director ejecutivo y el director ejecutivo adjunto, a los expertos nacionales en comisión de servicios y a los becarios remunerados y no remunerados.

*25. Toma nota de que, según la respuesta de la Agencia, no existe ninguna obligación jurídica de publicar los currículos de los miembros de su Consejo de Administración; destaca, en este sentido, que las agencias de la Unión deben ser un modelo en cuanto a transparencia, y pide a los miembros del Consejo de Administración que publiquen sus currículos en el sitio web de la Agencia; toma nota de que la Agencia seguirá animando a los representantes del Consejo de Administración a que proporcionen sus currículos con el fin de aumentar la transparencia; pide a la Agencia que informe a la autoridad de aprobación de la gestión, a más tardar en junio de 2021, sobre los progresos realizados.*

La Agencia ha animado al representante del Consejo de Administración a que facilite los currículos de sus miembros y aumente la transparencia del grupo publicándolos en el sitio web de la Agencia. La Agencia también debe respetar el derecho de los miembros/suplentes/observadores del Consejo de Administración a no facilitar sus currículos para su publicación posterior, ya que no existe obligación legal de atender esta solicitud.

### **Controles internos**

*27. Toma nota, a la luz de los comentarios y las observaciones de la autoridad de aprobación de la gestión relativos a las recomendaciones de la auditoría pendientes, de que, a finales de 2019, el porcentaje de aplicación de dichas recomendaciones era del 62 % (se habían aplicado 21 de las 34 recomendaciones); observa que, a finales de 2019, había un total de 32 recomendaciones pendientes, ninguna de las cuales era «crítica»; toma nota de que, en 2020, la Agencia adoptó medidas firmes y urgentes destinadas a abordar las recomendaciones atrasadas, incluida la fijación de plazos de aplicación*



revisados; pide a la Agencia que informe a la autoridad de aprobación de la gestión, a más tardar en junio de 2021, acerca de la aplicación de las recomendaciones de auditoría.

La Agencia supervisa continuamente la aplicación de las recomendaciones de auditoría e informa al respecto. El informe de seguimiento a 31 de diciembre de 2020 muestra que no había recomendaciones de auditoría «críticas» abiertas. Como se describe en la sección 2.8 del presente informe, en 2020 se aplicaron 24 recomendaciones de las 37 previstas, un porcentaje de ejecución del 65 %. En particular, el porcentaje de ejecución fue del 67 % en el caso de las recomendaciones muy importantes (objetivo del 90 %) y del 60 % en el de las recomendaciones importantes (objetivo: 80 %). Aunque sigue estando por debajo del objetivo, el porcentaje global de ejecución supone una mejora en comparación con el de 2019 (62 %). La Agencia confía en que mantendrá la tendencia positiva y aplicará todas las recomendaciones pendientes sin más demora.

### **2.11 Gestión medioambiental**

En 2020 se introdujo un indicador clave de rendimiento (ICR) institucional medioambiental, que mide la huella ambiental de la Agencia. La «huella de carbono» de la Agencia se calculó por primera vez en la declaración medioambiental anual relativa a los servicios esenciales de utilidad pública (electricidad, agua, residuos), cuyo resultado fue una producción de CO<sub>2</sub> de 341,04 (T). Sin embargo, debido a la ampliación del teletrabajo a consecuencia de la pandemia de COVID-19, el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> de la Agencia en 2020 no puede considerarse representativo a efectos de comparación y para los próximos años.

### **2.12 Evaluación por la dirección**

La dirección de la Agencia posee la certeza razonable de que se aplican controles internos apropiados y de que estos funcionan como se pretende; a lo largo del ejercicio se detectaron y gestionaron adecuadamente los principales riesgos. Esta certeza se confirma aún más con los resultados de las auditorías internas y externas que se realizaron a lo largo del año.

### **2.13 Evaluaciones externas**

De conformidad con el Reglamento constitutivo de la eu-LISA, la Comisión llevó a cabo la primera evaluación de la Agencia en un plazo de tres años a partir del inicio de sus operaciones, con el apoyo de un contratista externo. La evaluación se llevó a cabo en estrecha cooperación con el Consejo de Administración y con la propia Agencia. La evaluación se realizó a lo largo de un período de un año (de marzo de 2015 a marzo de 2016) y abarcó el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2012 y el 30 de septiembre de 2015<sup>74</sup>.

En la evaluación se examinó el modo en que la eu-LISA ejecutó su mandato, conforme a lo dispuesto en su Reglamento constitutivo, en lo que atañe a cuatro áreas: eficiencia, efectividad, valor añadido y coherencia. Se examinó asimismo la aportación de la Agencia al establecimiento de un entorno de TI coordinado, efectivo y coherente para la gestión de los sistemas informáticos de gran magnitud que contribuyen a la ejecución de las políticas de JAI.

La evaluación llegó a la conclusión de que la Agencia atiende su mandato de manera efectiva. En virtud de esta evaluación, la Comisión, previa consulta al Consejo de Administración, formuló recomendaciones para realizar cambios en el Reglamento constitutivo de la Agencia. Estas recomendaciones, junto con el dictamen del Consejo de Administración, se comunicaron al Parlamento Europeo, al Consejo y al Supervisor Europeo de Protección de Datos.

De las 30 recomendaciones enumeradas, 28 se han aplicado y 2 han quedado obsoletas en el contexto de la revisión del mandato de la Agencia y no se aplicarán.

74 Evaluación externa independiente de la Agencia de la Unión Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA), Informe de evaluación final, 20.5.2016. Disponible en: <https://op.europa.eu/s/o1dR>.

## 3 Evaluación de la eficacia del marco de control interno

### 3.1 Eficacia del marco de control interno

#### 3.1.1 Metodología utilizada para evaluar la eficacia del MCI

El control interno es un proceso que ayuda a una organización a alcanzar sus objetivos y sostener el rendimiento operativo y financiero, respetando las normas y los reglamentos, y apoya la adopción de decisiones acertadas, reduciendo los riesgos a niveles aceptables mediante controles eficaces en función de los costes. La Decisión n.º 2019-042 del Consejo de Administración de la eu-LISA, de 19 de marzo de 2019, exige que el director ejecutivo aplique los principios y las características del control interno y establezca una estructura organizativa y un sistema de control interno que se ajusten a los principios y las características adoptados por el Consejo de Administración.

Los componentes de control interno en la eu-LISA son el entorno de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y la comunicación, y las actividades de seguimiento. Los cinco componentes están interrelacionados y deben estar presentes y funcionar bien en todos los niveles de la organización a fin de que el control interno de las operaciones se considere eficaz. El marco especifica además los principios de cada componente y las características consiguientes de cada principio que se definen para tener en cuenta las disposiciones específicas de gobernanza de la Agencia. Los principios y las características de control interno establecidos constituyen las normas mínimas a que se refiere el artículo 45, apartado 2, del Reglamento financiero de la eu-LISA.

El director ejecutivo designó al director ejecutivo adjunto como responsable de gestión de riesgos y de control interno (RGRCI) para que le ayudase en el establecimiento, la supervisión, la aplicación, la evaluación y la elaboración de informes sobre el marco de control interno. El director ejecutivo tiene el mandato de realizar anualmente una evaluación general de la eficacia del marco de control interno de la eu-LISA.

La evaluación anual comprende el establecimiento de criterios de seguimiento del control interno para cada principio, la determinación de los puntos fuertes del control interno y de los aspectos que es preciso mejorar, las evaluaciones a nivel de principio y de componente y una evaluación global. Las líneas de base y los indicadores de los principios del MCI se definieron en el anexo 2 de la Decisión del director ejecutivo sobre la adopción de criterios de seguimiento del control interno y el nombramiento del RGRCI. Para llevar a cabo la evaluación, el RGRCI recabó y analizó datos basados en criterios de seguimiento definidos de diversas fuentes de datos de la Agencia, como la encuesta de personal, el registro de excepciones y casos de incumplimiento, los informes de auditorías internas y externas y otra documentación de los procesos operativos de la Agencia.

#### 3.1.2 Resultados de la evaluación de la eficacia del MCI

##### Entorno de control

El entorno de control es un conjunto de normas de conducta, procesos y estructuras que sientan las bases para llevar a cabo el control interno en una organización. El Consejo de Administración, el director ejecutivo y la dirección marcan la importancia del control interno, incluidas las normas de conducta previstas.

**El componente de entorno de control del MCI está presente y funciona, pero son necesarias algunas mejoras (categoría 2).**

La Agencia está comprometida con la integridad y los valores éticos, y sigue mejorando los controles que refuerzan la aplicación de estos valores. El Consejo de Administración (CA) continuó demostrando en 2020 su independencia con respecto a la gestión de la eu-LISA y ejerció eficazmente su supervisión del desarrollo y el

funcionamiento del control interno. En 2021, la Agencia tiene previsto reforzar el papel del CA en el MCI, en particular con su CACF. En una época difícil en la que coinciden los cambios estructurales y el crecimiento del personal y del presupuesto con una pandemia mundial, la eu-LISA se aseguró de que su estructura, líneas jerárquicas, autoridades y responsabilidades estuvieran bien establecidas y se revisaran siempre que fuera necesario. La Agencia también demostró su compromiso y capacidad para contratar a un gran número de nuevos talentos, al tiempo que realizó esfuerzos en el desarrollo de su personal. La eu-LISA siguió desarrollando sus procesos de evaluación y promoción, y trabajó en varias estrategias y procedimientos nuevos que ayudarán a hacer cumplir la rendición de cuentas de las personas por la ejecución del control interno.

### Evaluación de riesgos

La evaluación del riesgo es un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos que podrían afectar al cumplimiento de los objetivos y para determinar cómo deben gestionarse tales riesgos.

**El componente de evaluación de riesgos está presente y funciona, pero son necesarias algunas mejoras (categoría 2).**

La eu-LISA cuenta con procesos consolidados para marcar objetivos en los diferentes niveles de la organización. En la elaboración de informes y la supervisión del cumplimiento de los objetivos se siguen procedimientos y se implica a las partes interesadas necesarias. La Agencia ha mejorado su supervisión de la tolerancia al riesgo y de la materialidad del riesgo incluyendo este elemento en las nuevas normas de procedimiento para los consejos de gestión de sus programas. La Agencia también lleva a cabo ejercicios de identificación y evaluación de riesgos a distintos niveles (por ejemplo, institucional, programa, proyecto) y seguirá mejorando este proceso a nivel de unidad y entidad, en particular utilizando una nueva herramienta implementada en 2020 (Planview Enterprise One). La eu-LISA ha seguido aplicando rigurosamente su estrategia de lucha contra el fraude, que incluía la implementación de nuevos controles. Se evaluaron y supervisaron en particular los riesgos relacionados con los cambios, en particular los relacionados con el programa de transformación organizativa y las nuevas tareas de desarrollo encomendadas a la Agencia. Gracias a la mejora continua de los procesos y las herramientas, aumentará la eficacia y la eficiencia en la fijación de objetivos y la gestión de riesgos, reduciéndose también los costes de los controles internos.

### Actividades de control

Las actividades de control garantizan la mitigación de los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos de las políticas y los objetivos de control operativo e interno. Se llevan a cabo a todos los niveles de la organización, en diversas fases de los procesos operativos y en todo el entorno tecnológico. Pueden ser preventivas o exploratorias e incluir una serie de actividades manuales y automatizadas, así como la separación de funciones.

**El componente de actividades de control está parcialmente presente y funciona, pero son necesarias mejoras importantes (categoría 3).**

Las actividades de control se han llevado a cabo a diferentes niveles como parte de los procesos, procedimientos y mecanismos de gobernanza existentes en los diversos departamentos y unidades. La integración de los controles en una estrategia también ayudaría a evaluar su eficacia y sus costes y beneficios, tal como se exige en el Reglamento financiero. Actualmente no existe una lista de controles relacionados con los principales procesos y actividades y en la que se enumeren responsabilidades individuales, lo cual afecta a la eficacia del seguimiento y la información. A pesar de la cantidad de controles realizados, en particular como parte de la ejecución de la BITI de la Agencia y de la metodología de gestión de proyectos, siguen siendo necesarias mejoras importantes para que la Agencia reduzca los riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables, como han puesto de manifiesto varias auditorías. Los controles de la tecnología están presentes y funcionan, y también se han detectado algunas mejoras que se están aplicando, como la aplicación de la BITI para la infraestructura informática institucional. La seguridad de los sistemas informáticos institucionales y de

gran magnitud es un objetivo clave de la Agencia, y se llevan a cabo numerosos controles para garantizar que se cumpla dicho objetivo. La Agencia ha detectado aspectos que es preciso mejorar y seguirá invirtiendo en ellos en los próximos años. En 2020, la eu-LISA también avanzó varias políticas institucionales importantes, en particular para la gestión, el control y la gobernanza de los proveedores de servicios externos, que cabe esperar que incorporen nuevos controles y refuercen las actividades de control existentes.

### Información y comunicación

La información suministrada por comunicación interna y externa es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo el control interno y apoyar el cumplimiento de los objetivos. La comunicación externa proporciona al público y a las partes interesadas información sobre las acciones y los objetivos de la Agencia. La comunicación interna proporciona al personal la información que necesita para alcanzar sus objetivos y llevar a cabo los controles cotidianos.

#### El componente de información y comunicación está presente y funciona bien (categoría 1).

Las actividades de información y comunicación de la Agencia siguen procedimientos y procesos consolidados que favorecen el logro de los objetivos generales de la organización. Se dispone de información pertinente para el funcionamiento del control interno y, en general, de la calidad requerida. Deben mobilizarse procedimientos y procesos de comunicación interna y externa que aborden más específicamente el tema del control interno. La adopción de la estrategia de control podría ayudar a coordinar las actividades relacionadas con la aplicación de este componente.

### Actividades de seguimiento

Se realizan evaluaciones continuas y específicas para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno está presente y funciona. Las evaluaciones continuas, integradas en los procesos a distintos niveles de la organización, proporcionan información oportuna sobre cualquier deficiencia. Los resultados se evalúan y las deficiencias se comunican y se corrigen de manera diligente, y las cuestiones graves se notifican según procede.

#### El componente de actividades de seguimiento está presente y funciona, pero son necesarias algunas mejoras (categoría 2).

La Agencia lleva a cabo evaluaciones continuas y específicas de sus controles internos. Se basan en autoevaluaciones realizadas por el personal en su ámbito de responsabilidad, en actividades de información, en el registro de excepciones y casos de incumplimiento, en la aplicación de la estrategia de lucha contra el fraude y en las auditorías, tanto internas como externas. La evaluación anual de 2021 de la eficacia del MCI se mejoró gracias a las lecciones aprendidas de la evaluación anterior.

### 3.1.3 Principales riesgos institucionales durante el período de notificación

El cuadro siguiente muestra la lista de riesgos institucionales que seguían existiendo a finales de 2020.

Identificación del riesgo	Título del riesgo institucional	Probabilidad	Impacto	Responsable
2017-1	Ataque informático externo selectivo y eficaz contra la infraestructura de la eu-LISA.	3 – Alta	3 – Alta	Jefe de la Unidad de Seguridad
2018-1	Posibilidad de que las medidas ya adoptadas no sean suficientes para garantizar que el tamaño de la capacidad del centro de datos permita a la Agencia acoger futuros sistemas.	2 – Media	3 – Alta	Jefe de la Unidad de Gestión de Infraestructuras y Jefe del Departamento de Servicios Institucionales

2018-2	Inestabilidad organizativa derivada de la reestructuración de la Agencia.	2 – Media	2 – Media	Director ejecutivo y director ejecutivo adjunto
2018-3	Amenaza de aumento significativo del costo de la infraestructura de comunicaciones.	4 – Muy alta	3 – Alta	Jefe de la Unidad de Gestión de Infraestructuras
2018-4	La asignación y el equilibrio adecuados de los recursos podrían verse dificultados por la falta de personal, procedimientos y herramientas. Las crecientes discrepancias entre el personal estatutario presente y las actividades que deben llevarse a cabo podrían afectar negativamente al trabajo de la Agencia y, posiblemente, a la continuidad de sus actividades. Ejecución del presupuesto/cancelación de créditos en el año n-1.	3 – Alta	3 – Alta	Miembros del Comité de Dirección
2018-6	Violación de la confidencialidad: exposición pública accidental de información confidencial sobre contratación pública.	2 – Media	3 – Alta	Jefe de la Unidad de Seguridad y Jefe de la Unidad de Gestión de Infraestructuras
2019-3	Posible incumplimiento de los requisitos y la normativa en materia de salud y seguridad debido a la falta de una evaluación de los riesgos en esta materia.	3 – Alta	3 – Alta	Jefe de la Unidad de Servicios Institucionales
2019-5	Falta de espacio físico disponible a tiempo para satisfacer necesidades cruciales de la Agencia.	1 – Baja	4 – Muy alta	Jefe del Departamento de Servicios Institucionales y Jefe del Departamento de Operaciones
2019-6	Debido a la complejidad de los programas y proyectos de su competencia, debido a la estrategia específica de abastecimiento y teniendo en cuenta el nivel actual de las capacidades de gestión de los proyectos (recursos, cumplimiento de los procesos, herramientas de apoyo y mecanismos de toma de decisiones), la Agencia podría no ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alcanzar sus objetivos estratégicos;</li> <li>- establecer, mantener y ejercer un control total sobre el desarrollo de la nueva generación de sistemas informáticos de gran magnitud.</li> </ul>	3 – Alta	3 – Alta	Jefe de la Unidad de Ejecución de Programas y Proyectos

<b>2019-7</b>	La Agencia podría no estar suficientemente preparada para el nuevo paradigma de la contratación transversal, que requiere un mayor esfuerzo para gestionar las relaciones entre los diferentes contratistas implicados.	3 – Alta	3 – Alta	Jefe del Sector de Gestión de Proveedores y Contratos
<b>2019-8</b>	Modelo y capacidad de apoyo técnico: el importante aumento de las solicitudes dirigidas a las funciones de apoyo técnico de la Agencia tras la entrada en funcionamiento de los nuevos sistemas puede provocar una grave degradación del apoyo técnico a los sistemas nuevos y existentes.	2 – Media	4 – Muy alta	Jefe de la Unidad de Operaciones de Sistemas y Jefe de la Unidad de Seguridad y Jefe de la Unidad de Recursos Humanos
<b>2019-9</b>	Gestión de la incorporación simultánea de un elevado número de personas.	3 – Alta	2 – Media	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos

El origen de los riesgos institucionales durante el año 2020 fue la acumulación de asuntos pendientes de años anteriores y la fase anual de recopilación y evaluación de riesgos, realizada en el tercer trimestre de 2019 por la dirección de la eu-LISA (miembros del Comité de Dirección y jefes de Sector). Los nuevos riesgos planteados fueron evaluados y confirmados durante el taller anual sobre riesgos institucionales celebrado a finales de 2019, y en 2020 se nombró a un responsable de cada riesgo.

Cada trimestre de 2020, la OGPE presentó al Comité de Dirección la situación de los riesgos y un informe sobre su probabilidad e impacto. El mantenimiento de los planes respectivos corrió a cargo de los responsables respectivos hasta que se dio por subsanado el riesgo.

Además, durante el período de notificación, se subsanaron dos riesgos institucionales y se materializaron tres, que se transformaron en problemas.

### 3.1.4 Informe sobre la aplicación del Plan de acción para la estrategia de lucha contra el fraude en el año 2020<sup>75</sup>

La Estrategia revisada de lucha contra el fraude comprende tres objetivos estratégicos para el período 2019-2021:

- Reforzar la cultura antifraude en la Agencia
- Establecer y mantener un alto nivel de ética en consonancia con las actividades de la eu-LISA
- Desarrollar la inteligencia con fines de prevención y detección

La FAI llevó a cabo la supervisión periódica de la aplicación del plan de acción adjunto a la Estrategia. El plan de acción constaba inicialmente de 13 acciones, cada una de ellas destinada a mitigar uno o varios de los riesgos de fraude detectados. En el informe se resumen las respuestas recibidas de los responsables de las acciones tras varias reuniones entre estos y la FAI. La FAI, basándose en las declaraciones de los responsables de las acciones, llevó a cabo procedimientos de aseguramiento y reunió pruebas para definir el estado de ejecución y calcular los siguientes índices de rendimiento provisionales:

Objetivos	Indicadores	Resultados
<b>1. Reforzar la cultura antifraude en la Agencia</b>	Porcentaje de agentes financieros que responden correctamente a preguntas	No se dispone de datos. A partir de 2021, se llevarán a cabo formaciones obligatorias sobre ética, integridad y lucha contra el

75 Informe de seguimiento de la FAI sobre la aplicación del Plan de Acción de la Estrategia de lucha contra el fraude en el año 2020, ref. Ares(2021)653622 - 27/1/2021.

	sobre prevención/detección de problemas de fraude (fuente: estadísticas de las actividades de formación obligatorias — Unidad de RR. HH.)	fraude, y se facilitarán las estadísticas correspondientes.
<b>2. Establecer y mantener un alto nivel de ética en consonancia con las actividades de la eu-LISA</b>	Tendencia anual de problemas de ética (fuente: estadísticas del registro de investigaciones administrativas — Responsable jurídico)	Año 2019: uno (1) Año 2020: dos (1 investigación administrativa, 1 evaluación preliminar)
<b>3. Desarrollar la inteligencia con fines de prevención y detección</b>	Porcentaje de operaciones (es decir, procedimientos de contratación pública, compromisos, pagos) en las que se detecta posibilidad de fraude (fuente: estadísticas de la lista de compromisos, pagos, contrataciones frente a, por ejemplo, conclusiones del TCE o controles ex post por muestreo — UFC)	<b>El 2,47 % de las operaciones</b> (es decir, 39 pagos) se identificaron como de alto riesgo de fraude potencial y fueron objeto de una nueva revisión. Tras la revisión de las 39 operaciones y los datos justificativos correspondientes, la FAI llegó a la conclusión de que no había indicios objetivos de fraude que justificaran la notificación a la OLAF. Sin embargo, la FAI detectó oportunidades de mejora del control interno y recomendó que se tomaran medidas a este respecto.

Los resultados del ejercicio de seguimiento de 2020 muestran que la Agencia ejecutó 7 de las 13 acciones pendientes, lo que supone un porcentaje de ejecución del 54 %. La ejecución cuantitativa total del Plan de Acción para la Estrategia de Lucha contra el Fraude de la eu-LISA 2019-2021 parece haberse retrasado ligeramente en el año 2020. La alta dirección de la Agencia tiene previsto revisar el calendario del plan de acción para garantizar su plena ejecución a finales de 2021.

### 3.2 Conclusiones de la evaluación de la eficacia del marco de control interno

Los resultados de la evaluación global muestran que el sistema de control interno de la eu-LISA está presente, funciona y es eficaz, pero que son necesarias algunas mejoras (categoría 2).

La eu-LISA cuenta con un **entorno de control** consolidado, integrado por un conjunto de normas de conducta, procesos y estructuras que sientan las bases para llevar a cabo controles internos. Los órganos de gobierno y la dirección de la Agencia asumen de manera eficaz e independiente su papel en relación con el control interno. La eu-LISA persigue activamente la aplicación de mejoras en el entorno de control, en particular en lo que se refiere a la responsabilidad individual de los controles internos.

La eu-LISA puede basarse en su estrategia y en los procesos de **evaluación de riesgos** para especificar de manera eficaz sus objetivos e identificar y analizar los riesgos. La Agencia ha determinado que su evaluación de riesgos mejoraría si fuera más dinámica e iterativa, y ya ha señalado las herramientas y los procesos que contribuirían a alcanzar este objetivo.

La Agencia utiliza marcos de control sólidos para garantizar la mitigación de los riesgos relacionados con el cumplimiento de sus objetivos, en particular sus objetivos operativos. Dentro de estos marcos, se llevan a cabo **actividades de control** en todos los niveles de la organización, en las distintas fases de los procesos operativos (por ejemplo, desarrollo de sistemas, funcionamiento de los sistemas) y muchas de ellas son automáticas. La eu-LISA destina importantes recursos a seguir reforzando sus actividades de control en los ámbitos en los que ha determinado que son necesarias mejoras importantes. La presencia y el funcionamiento del componente del **entorno de control** y de los



componentes de **evaluación de riesgos** contribuyen a mitigar la presencia parcial del componente de **actividades de control** en la evaluación global de la eficacia del MCI.

La **comunicación** externa de la Agencia a sus partes interesadas, incluido el público, es eficaz y ofrece garantías sobre el logro de sus objetivos estratégicos. Internamente, la Agencia realiza una labor de comunicación a su personal con la que se asegura de que reciba toda la información necesaria para la realización efectiva de sus tareas, incluidos los controles.

La eu-LISA lleva a cabo actividades continuas y específicas de **seguimiento** y evaluación de sus controles internos, a fin de valorar la presencia y el funcionamiento de los cinco componentes de su marco de control interno, detectar fortalezas y deficiencias, valorarlas y comunicar los resultados.

### ***3.3 Declaración del responsable de la gestión de riesgos y del control interno***

Yo, el infrascrito,

Responsable de la gestión de riesgos y de control interno de la Agencia Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA),

En mi calidad de Responsable de la gestión de riesgos y de control interno, declaro que, de acuerdo con el marco de control interno de la eu-LISA, he comunicado al director ejecutivo mis consejos y recomendaciones sobre el estado general del control interno de la Agencia.

Por la presente certifico que la información proporcionada sobre el sistema de control interno en el presente informe anual de actividades y sus anexos es, a mi leal saber y entender, exacta, fiable y completa.

Tallin, a 29 de junio de 2021

Luca Tagliaretti

## 4 Fiabilidad de la gestión

### 4.1 *Revisión de los elementos que acreditan la fiabilidad*

Los elementos constitutivos de la fiabilidad respaldan la garantía razonable otorgada por el ordenador de pagos en su declaración de fiabilidad incluida en el informe anual de actividades. Se resumen a continuación.

#### **Elemento constitutivo 1: Evaluación por la dirección**

##### *Evaluación por la dirección*

La dirección de la Agencia tiene una confianza razonable en que, con carácter general, se aplican controles adecuados y que estos funcionan conforme a lo previsto, que los riesgos son objeto de medidas de seguimiento y mitigación apropiadas y que se han puesto en práctica las mejoras y optimizaciones necesarias.

Además, la dirección de la Agencia reconoce la necesidad de mantener un alto nivel de eficiencia en su marco de control interno y de seguir supervisando y evaluando la aplicación de los principios y componentes del MCI para asegurar el logro de los objetivos establecidos en el Reglamento constitutivo de la Agencia y su estrategia a largo plazo.

##### *Registro de excepciones*

La Agencia cuenta con un procedimiento de registro de excepciones desde 2013. A principios de 2015, se adoptó 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 en el nivel adecuado antes de emprender acción alguna.

En 2020, se registraron 19 excepciones y 4 casos de incumplimiento. El registro de excepciones de 2020 fue analizado por la dirección de la Agencia a principios de 2021. Este análisis también se utilizó para detectar deficiencias en el marco de la evaluación de la eficacia del MCI. A partir de las conclusiones del examen de registro de excepciones, el procedimiento operativo estándar para las excepciones y los casos de incumplimiento se actualizará en 2021.

#### **Elemento constitutivo 2: Resultados de auditorías externas**

##### **Declaración de fiabilidad del Tribunal de Cuentas Europeo presentada al Parlamento Europeo y al Consejo**

###### *Opinión sobre la fiabilidad de las cuentas*

En opinión del Tribunal, las cuentas de la Agencia correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 presentan fielmente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Agencia a 31 de diciembre de 2019 (los resultados de sus operaciones, los flujos de tesorería y los cambios en los activos netos del ejercicio finalizado a dicha fecha) conforme a lo dispuesto en su reglamento financiero y en las normas contables adoptadas por el contable de la Comisión. Estas últimas están basadas en las normas de contabilidad aceptadas internacionalmente para el sector público.

###### *Opinión sobre la legalidad y regularidad de los ingresos subyacentes a las cuentas*

En opinión del Tribunal, los ingresos subyacentes a las cuentas del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 son, en todos sus aspectos significativos, legales y regulares.

###### *Opinión sobre la legalidad y regularidad de los pagos subyacentes a las cuentas*

En opinión del Tribunal, los pagos subyacentes a las cuentas del ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2019 son, en todos sus aspectos significativos, legales y regulares.

### **Elemento constitutivo 3: Seguimiento de las reservas correspondientes a anteriores períodos de notificación**

La declaración de fiabilidad del ordenador de pagos recogida en el Informe anual de actividades de 2019 no contenía reserva alguna.

#### **Conclusión**

De acuerdo con las secciones 3 y 4 anteriores, cabe concluir que no existen deficiencias significativas en los controles internos que puedan repercutir en la declaración de fiabilidad.

#### **4.2 Reservas**

Sobre la base de la información facilitada anteriormente, el ordenador de pagos no formuló reserva alguna.

## 5 Declaración de fiabilidad

Yo, el infrascrito,

Director ejecutivo de la Agencia Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA),

en mi calidad de ordenador de pagos,

declaro que la información que figura en el presente informe presenta una imagen fiel y exacta de la situación<sup>76</sup>.

Afirmo asimismo que tengo una certeza razonable de que los recursos asignados a las actividades descritas en el presente informe se han utilizado para los fines a los que estaban destinados y de conformidad con los principios de buena gestión financiera, y de que los procedimientos de control establecidos ofrecen las garantías necesarias sobre la legalidad y regularidad de las operaciones subyacentes.

Esta garantía razonable se funda en mi propio juicio y en los elementos de que dispongo, como los resultados de la autoevaluación y los controles *ex post* (las auditorías del Servicio de Auditoría Interna, las auditorías de la Función de Auditoría Interna de la eu-LISA y las auditorías del Tribunal de Cuentas Europeo) correspondientes a los años anteriores al año de esta declaración.

Confirmando igualmente no conocer ningún hecho que no haya sido señalado y que pudiera perjudicar a los intereses de la Agencia o de sus partes interesadas.

Tallin, a 30 de junio de 2021

Krum Garkov

---

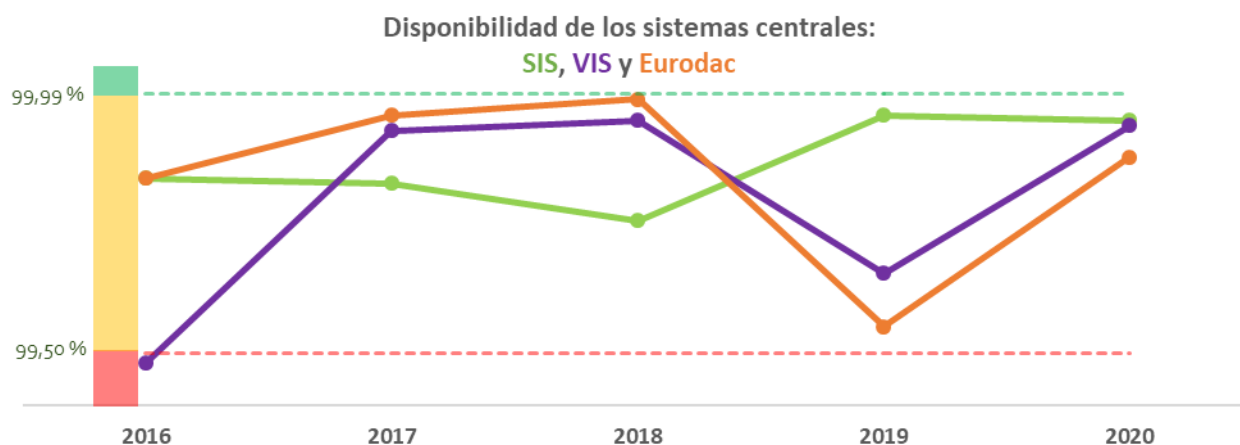
<sup>76</sup> «Fiel» y «exacta» en este contexto significa una visión fiable, completa y correcta de la situación en la Agencia.

# Anexo I. Estadísticas de las actividades esenciales

## Gestión operativa de los sistemas

### Disponibilidad de los sistemas

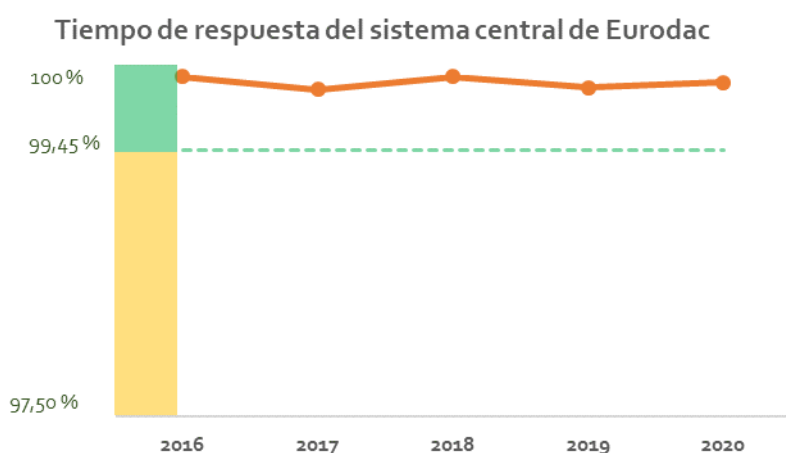
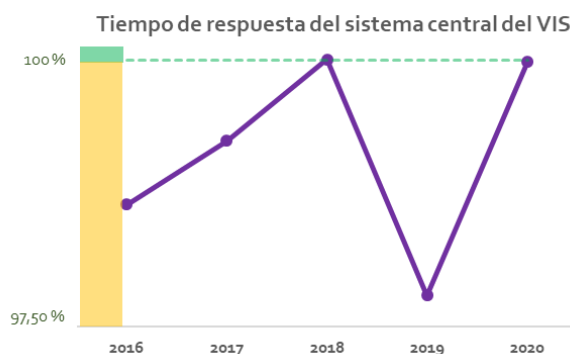
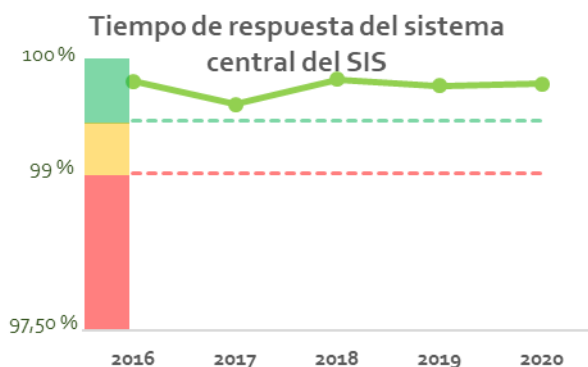
	ICR	Objetivo	2016	2017	2018	2019	2020
3	Disponibilidad del sistema central de Eurodac	Verde $\geq 99,99\%$ $99,99\% > \text{Ámbar} \geq 99,50\%$ Rojo $< 99,50\%$	99,83%	99,95%	99,98%	99,55%	99,87%
6	Disponibilidad del sistema central del SIS	Verde $\geq 99,99\%$ $99,99\% > \text{Ámbar} \geq 99,50\%$ Rojo $< 99,50\%$	99,83%	99,82%	99,75%	99,95%	99,94%
8	Disponibilidad del sistema central del VIS	Verde $\geq 99,99\%$ $99,99\% > \text{Ámbar} \geq 99,50\%$ Rojo $< 99,50\%$	99,48%	99,92%	99,94%	99,65%	99,93%



El objetivo de disponibilidad de los sistemas no se ha definido con precisión en los instrumentos jurídicos que los rigen. La Agencia ha establecido el objetivo verde del 99,99 % porque los sistemas que gestiona se definen como de «alta disponibilidad».

### Tiempo de respuesta

	ICR	Objetivo	2016	2017	2018	2019	2020
7	Tiempo de respuesta del sistema central del SIS	Verde $\geq 99,5\%$ , $99,5\% > \text{Ámbar} \geq 99\%$ Rojo $< 99\%$	99,88%	99,66%	99,90%	99,84%	99,86%
9	Tiempo de respuesta del sistema central del VIS	Verde = 100 % $100\% > \text{Ámbar} \geq 90\%$ Rojo $< 90\%$	98,64%	99,24%	100%	97,79%	99,98%
4	Tiempo de respuesta del sistema central de Eurodac	Verde $\geq 99,45\%$ $99,45\% > \text{Ámbar} \geq 90\%$ Rojo $< 90\%$	99,99%	99,90%	99,99%	99,91%	99,95%



### Tiempo de respuesta del sistema central del SIS

Las consultas estándar se dividen en categorías. La categoría 1 representa todas las consultas únicas y múltiples que se clasifican como «exactas», debido a que se proporciona información exacta en los campos de búsqueda. Las consultas inexactas o parciales se excluyen de la categoría 1. El tiempo de respuesta estándar para las consultas de la categoría 1 es de un segundo. Para otras consultas, el tiempo de respuesta estándar es de tres segundos. El tiempo de respuesta de las consultas de la categoría 1 es el indicador básico para evaluar el rendimiento, ya que es la consulta más representativa. El ICR 7 es verde si más del 99,5 % de las consultas de la categoría 1 tienen un tiempo de respuesta de un segundo, ámbar si entre el 99,5 % y el 99 % de las consultas de la categoría 1 tienen un tiempo de respuesta de un segundo y rojo si menos del 99 % de las consultas de la categoría 1 tienen un tiempo de respuesta de un segundo.

### Tiempo de respuesta del sistema central del VIS

El valor del indicador es la proporción del tiempo total de respuesta dentro de los límites contractuales para cada grupo operativo (asilo, fronteras, consulado, aplicación de las leyes y territorio). Hay tres límites contractuales para el VIS: el indicador de pico por hora, el indicador de incumplimiento del ANS y el indicador de registro. El ICR 9 es el resultado del cálculo para todos los grupos operativos y todos los límites contractuales. El indicador es verde si el valor es igual al 100 %, ámbar si el valor está entre el 90 % y el 100 %, y rojo si el valor está por debajo del 90 %.

### Tiempo de respuesta del sistema central de Eurodac

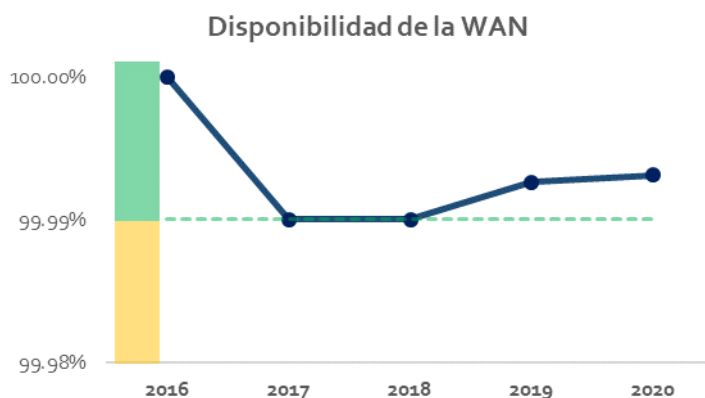
Las funciones operativas críticas del sistema se agrupan en dos categorías: transacciones de alta prioridad y transacciones normales. El tiempo de respuesta estándar para las transacciones de alta prioridad es de una hora, para las transacciones normales es de 24 horas. Para cada categoría, se dio seguimiento a un indicador. El ICR 4 es la media del indicador para las transacciones de alta prioridad y del indicador para las transacciones normales. El indicador es verde si el 99,5 % de las transacciones están dentro del tiempo de respuesta estándar, ámbar si entre el 90 % y el 99,5 %



de las transacciones están dentro del tiempo de respuesta estándar, y rojo si menos del 90 % de las transacciones están por debajo del tiempo de respuesta estándar.

### Disponibilidad de la infraestructura de comunicación

	ICR	Objetivo	2016	2017	2018	2019	2020
5	Disponibilidad de la WAN (para el SIS y el VIS)	Verde $\geq 99,99\%$ 99,99 % > Ámbar $\geq 99,50\%$ Rojo < 99,50 %	100 %	99,9900 %	99,9900 %	99,9926 %	99,9931 %



### Apoyo operativo y formación

	ICR	Objetivo	2020
19	Satisfacción del cliente: Porcentaje de usuarios de los Estados miembros satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por el Servicio de Asistencia de la eu-LISA en general	$\geq 80\%$	95 %
20	Rendimiento del Servicio de Asistencia de la eu-LISA	$\geq 75\%$	99,90 %
16	Formación para los Estados miembros sobre los sistemas esenciales	> 4	4,5

### Seguridad

	ICR	Objetivo	2020
1	Porcentaje de objetivos de seguridad ejecutados conforme a lo establecido en la legislación	100 %	100 %
2	Número de simulacros de emergencia/ejercicios relacionados con la seguridad y la continuidad de las actividades realizados anualmente	2	2

### Gobernanza y cumplimiento

	ICR	Objetivo	2020
21	Evaluar la finalización de los proyectos con respecto a una base de referencia de parámetros definidos de calidad/coste/tiempo y teniendo en cuenta las tolerancias del proyecto	< 10 %	9,19 %
22	Gestión de proyectos: evaluación de la conformidad de los proyectos completados con la metodología de gestión de proyectos de la eu-LISA durante el ciclo de vida del proyecto	Pequeños proyectos: > 75 % Proyectos medianos: > 80 % Grandes proyectos: > 85 %	Ningún pequeño proyecto finalizado ni evaluado en 2020 Proyectos medianos: 71 % Grandes proyectos: 73,5 %

23	(A) Porcentaje de recomendaciones de auditoría aplicadas dentro del plazo estipulado	A) crítico = 100 % Muy importante ≥ 90 % Importante ≥ 80 %	N/D 67 % 60 %
	(B) Número y antigüedad de las recomendaciones pendientes	B) ≤ cuatro vencidos desde hace menos de seis meses ≤ dos vencidos entre seis meses y un año ≤ uno en mora desde hace más de un año	2 1 10

## Administración y apoyo general

	ICR	Objetivo	2020
10	Tasa de cancelación de los créditos de pago	< 5 %	13,6 %
11	Tasa (%) de ejecución de compromisos presupuestarios	95-99 %	99,1 %
12	Tasa (%) de ejecución de pagos	> 95 %	99,0 %
13	Proporción (%) de recursos administrativos y proporción (%) de recursos operativos en comparación con todos los recursos humanos (empleados y ENCS)	Administrativos: 20 % Operativos: 70 %	16,5 % 72,5 %
14	Proporción (%) de pagos completados en los plazos legales	> 87,5 %	95,9 %
15	Indicador medioambiental: huella de carbono	Base de referencia	341,04 toneladas
17	Eficacia del proceso de contratación	< 25 %	11 %
18	Gestión de las adquisiciones: proyectos de contratación en plazo	> 60 %	163,6 %
19	Satisfacción del cliente: Porcentaje de usuarios de los Estados miembros satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por el Servicio de Asistencia de la eu-LISA en general	≥ 80 %	95 %
20	Rendimiento del Servicio de Asistencia de la eu-LISA	≥ 75 %	99,90 %
24	Tasa de absentismo en el período de notificación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promedio de días de baja por enfermedad por empleado</li> <li>- Porcentaje de empleados de baja por enfermedad de larga duración</li> <li>- Porcentaje de empleados que nunca han estado de baja por enfermedad</li> </ul>	< 15 días por empleado < 10 % > 15 %	5,6 días 4,4 % 52,9 %
25	Porcentaje anual de rotación del personal	≤ 5 %	3,7 %
26	Porcentaje anual de tasa de ocupación	> 94 %	91 %
27	Índice de retención del talento	> 0	0,9
28	Nivel de implicación del personal	≥ 63 %	7,4 (índice)
29	Impacto de la comunicación externa de la eu-LISA	Sitio web: mantener la base de referencia Redes sociales: +200 seguidores por plataforma y año Actos de interacción: satisfacción > 90 % Participación en actos: > 95 %	+12 % interanual +477 (Twitter) +1 888 (LinkedIn) +332 (Facebook) 4,2/5 (84 %) 105 %
30	Impacto de la comunicación interna de la eu-LISA: <ul style="list-style-type: none"> <li>- participación en la encuesta</li> <li>- satisfacción general con los canales y acciones de comunicación interna</li> </ul>	> 51 % > 70 %	52 % 93 %

ICR 29 – Participación en actos: el valor se calculó midiendo el número de conexiones activas a la plataforma en línea de la conferencia.

## Anexo II. Estadísticas de gestión financiera

### Presupuesto inicial, transferencias y presupuestos rectificativos

En el cuadro que sigue se resumen, respecto a cada capítulo, las transferencias presupuestarias internas efectuadas por la Agencia en lo que se refiere a fondos C1 en 2020, en millones de euros. El Consejo de Administración aprobó una enmienda al presupuesto.

Capítulo del presupuesto		Créditos de compromiso				Créditos de pago			
		Presupuesto inicial	Transferencias	Presupuesto rectificativo	Presupuesto final	Presupuesto inicial	Transferencias	Presupuesto rectificativo	Presupuesto final
A-11	Salarios y dietas	34,800	-7,197	-0,268	27,334	34,800	-7,197	-0,268	27,334
A-12	Gastos de contratación de personal	0,380	-0,299		0,081	0,380	-0,299	0,000	0,081
A-13	Gastos de misiones	0,426	-0,080		0,346	0,426	-0,080	0,000	0,346
A-14	Infraestructura de carácter sociomédico	0,640	0,528		1,168	0,640	0,528	0,000	1,168
A-15	Formación del personal	0,553	0,125		0,677	0,553	0,125	0,000	0,677
<b>TÍTULO 1 - GASTOS DE PERSONAL</b>		<b>36,798</b>	<b>-6,924</b>	<b>-0,268</b>	<b>29,606</b>	<b>36,798</b>	<b>-6,924</b>	<b>-0,268</b>	<b>29,606</b>
A-20	Gastos en instalaciones	1,043	1,179		2,222	1,043	1,179	0,000	2,222
A-21	TI y telecomunicaciones institucionales	1,700	1,425		3,125	1,700	1,425	0,000	3,125
A-22	Bienes muebles y gastos accesorios	0,246	0,261		0,507	0,246	0,261	0,000	0,507
A-23	Gastos de funcionamiento administrativo corriente	1,278	-0,598		0,681	1,278	-0,598	0,000	0,681
A-24	Franqueo	0,040	-0,025		0,015	0,040	-0,025	0,000	0,015
A-25	Consejo de Administración	0,970	-0,961		0,009	0,970	-0,961	0,000	0,009
A-26	Información y publicaciones	1,532	-0,808		0,724	1,532	-0,808	0,000	0,724
A-27	Servicios de apoyo externos	4,606	1,826		6,432	4,606	1,826	0,000	6,432
A-28	Seguridad	3,050	0,446		3,496	3,050	0,446	0,000	3,496
<b>TÍTULO 2 - GASTOS DE INFRAESTRUCTURAS Y OPERATIVOS</b>		<b>14,465</b>	<b>2,746</b>		<b>17,211</b>	<b>14,465</b>	<b>2,746</b>	<b>0,000</b>	<b>17,211</b>
B3-0	Infraestructura	59,021	2,585		61,606	51,243	-12,722	0,000	38,521
B3-1	Solicitudes	123,110	1,922	-0,735	124,297	86,733	18,643	36,685	142,062
B3-8	Actividades operativas de apoyo	7,728	-0,329		7,399	7,728	-1,744	0,000	5,984
<b>TÍTULO 3 - GASTOS OPERATIVOS</b>		<b>189,859</b>	<b>4,178</b>	<b>-0,735</b>	<b>193,302</b>	<b>145,704</b>	<b>4,178</b>	<b>36,685</b>	<b>186,567</b>
<b>TOTAL</b>		<b>241,122</b>	<b>0,000</b>	<b>-1,003</b>	<b>240,119</b>	<b>196,967</b>	<b>0,000</b>	<b>36,417</b>	<b>233,384</b>

## Ejecución del presupuesto del ejercicio (fuente de financiación C1)

Por lo que se refiere a los créditos de 2020 (fuente de financiación C1).

TÍTULO PRESUPUESTARIO	COMPROMISOS (C1)			PAGOS (C1)		
	Presupuestados (en millones EUR)	Utilizados (en millones EUR)	%	Presupuestados (en millones EUR)	Utilizados (en millones EUR)	%
<b>Título 1 – Gastos de personal</b>	<b>29,606</b>	<b>27,323</b>	<b>92,2 %</b>	<b>29,606</b>	<b>27,323</b>	<b>92,2 %</b>
<i>de los que se ejecutaron</i>		27,323	92,2 %		26,781	90,5 %
<i>de los que se prorrogaron automáticamente</i>		—	—		0,541	1,8 %
<b>Título 2 - Gastos de infraestructuras y operativos</b>	<b>17,211</b>	<b>17,211</b>	<b>100,0 %</b>	<b>17,211</b>	<b>17,211</b>	<b>100,0 %</b>
<i>de los que se ejecutaron</i>		17,211	100,0 %		6,995	40,6 %
<i>de los que se prorrogaron automáticamente</i>		—	—		10,217	59,4 %
<b>Título 3 - Gastos operativos</b>	<b>193,302</b>	<b>193,302</b>	<b>100,0 %</b>	<b>186,567</b>	<b>186,565</b>	<b>100,0 %</b>
<i>de los que se ejecutaron</i>		137,016	70,9 %		186,565	100,0 %
<i>de los que se prorrogaron no automáticamente</i>		56,286	29,1 %			
<b>TOTAL EN EUROS</b>	<b>240,119</b>	<b>237,836</b>	<b>99,0 %</b>	<b>233,384</b>	<b>231,099</b>	<b>99,0 %</b>
<i>de los que se ejecutaron</i>		181,550	75,6 %		220,341	94,4 %
<i>de los que se prorrogaron automáticamente</i>		0,000	—		10,758	4,6 %
<i>de los que se prorrogaron no automáticamente</i>		56,286	23,4 %			

## Ejecución del presupuesto de otras fuentes de financiación

Además del presupuesto del ejercicio (fuente de financiación C1), la Agencia ejecutó créditos:

- derivados de créditos prorrogados a 2020 por decisión del Consejo de Administración (fuente de financiación C3);
- derivados de los ingresos afectados internos (fuente de financiación C4);
- derivados de la prórroga de compromisos (diferenciados en el título 3 y no diferenciados en los títulos 1 y 2) y los créditos de pago correspondientes (únicamente no diferenciados) de ejercicios anteriores (fuente de financiación C8);
- derivados de los ingresos afectados externos, como las contribuciones de los países asociados con arreglo al artículo 46, apartado 3, letra b), del Reglamento constitutivo (fuente de fondos Ro, únicamente el título 3).

Título presupuestario	Fuente de financiación	Compromiso			Pago		
		Presupuestados (en millones EUR)	Utilizados (en millones EUR)	% comprometido	Presupuestados (en millones EUR)	Utilizados* (en millones EUR)	% de pago
A-1 Gastos de personal	C1	29,606	27,323	92,3 %	29,606	26,781	90,5 %
	C4	0,000	0,000	100,0 %	0,000	0,000	100,0 %
	C8	0,455	0,366	80,4 %	0,455	0,366	80,4 %
A-2	Subtotal	30,062	27,689	92,1 %	30,062	27,148	90,3 %

Título presupuestario		Fuente de financiación	Compromiso			Pago		
			Presupuestados (en millones EUR)	Utilizados (en millones EUR)	% comprometido	Presupuestados (en millones EUR)	Utilizados* (en millones EUR)	% de pago
	Gastos de infraestructuras y operativos	C1	17,211	17,211	100,0 %	17,211	6,995	40,6 %
		C4	0,005	0,005	100,0 %	0,005	0,005	100,0 %
		C8	9,267	8,032	86,7 %	9,267	8,032	86,7 %
		<b>Subtotal</b>	<b>26,484</b>	<b>25,249</b>	<b>95,3 %</b>	<b>26,484</b>	<b>15,032</b>	<b>56,8 %</b>
Bo-3	Gastos operativos	C1**	193,302	193,302	100,0 %	186,567	186,565	100,0 %
		C3	159,076	159,076	100,0 %			
		C4	0,015	0,015	100,0 %	0,015	0,015	100,0 %
		C8	264,820	247,362	93,4 %			
		Ro	13,028	0,325	2,5 %	13,028	0,325	2,5 %
		<b>Subtotal</b>	<b>630,241</b>	<b>600,079</b>	<b>95,2 %</b>	<b>199,610</b>	<b>186,904</b>	<b>93,6 %</b>
<b>TODOS</b>		<b>TOTAL</b>	<b>686,786</b>	<b>653,016</b>	<b>95,1 %</b>	<b>256,155</b>	<b>229,084</b>	<b>89,4 %</b>

\*En el caso del título 3, C1, 68,248 millones EUR se refieren a los pagos de compromisos del ejercicio. El resto, que asciende a 118,316 millones EUR, se utilizó para cubrir compromisos de ejercicios anteriores.

\*\* Los compromisos utilizados incluyen la prórroga no automática de 56,286 millones EUR.

### Transferencias presupuestarias

En 2020 se ejecutaron las siguientes operaciones de transferencia interna con arreglo al artículo 26 del Reglamento financiero de la Agencia. La motivación de las transferencias era garantizar una asignación presupuestaria óptima de los créditos de compromiso y de pago.

El cuadro resume las transferencias presupuestarias efectuadas en 2020.

Las transferencias presupuestarias entre títulos se indican en su valor íntegro en euros.

Transferencia presupuestaria	Título presupuestario	Título 1: Gastos de personal		Título 2: Gastos de infraestructuras y operativos		Título 3: Gastos operativos	
	Referencia	Créditos de compromiso	Créditos de pago	Créditos de compromiso	Créditos de pago	Créditos de compromiso	Créditos de pago
1	LIS.3057	0	0	0	0	0	0
2	LIS.3072					0	0
3	LIS.3074	-3 000 000	-3 000 000	3 000 000	3 000 000	0	0
4	LIS.3078	-642 000	-642 000	642 000	642 000	0	0
5	LIS.3088					0	0
	LIS.3089			0	0	0	0
6	LIS.3092					0	0
7	LIS.3094					0	0
8	LIS.3097					0	0
9	LIS.3100					0	0
	LIS.3101			0	0	0	0
10	LIS.3106	0	0	0	0	0	0

11	LIS.3114	- 2 856 206	- 2 856 206			2 856 206	2 856 206
	LIS.3115			0	0	0	0
12	LIS.3123	-425 790	-425 790	-895 633	-895 633	1 321 423	1 321 423
	LIS.3124					0	0
Total		- 6 923 996	- 6 923 996	2 746 367	2 746 367	4 177 629	4 177 629

No se efectuó ninguna transferencia en virtud del artículo 26, apartado 2, del Reglamento financiero de la Agencia.

### Listas detalladas de transferencias presupuestarias

TRANSFERENCIAS PRESUPUESTARIAS en 2020					
Transferencia presupuestaria n.º	Referencia	Fecha	Línea presupuestaria	Créditos de compromiso	Créditos de pago
1	LIS.3057	24/1/2020	A01100 Salarios y prestaciones de los AT	-551 451,16	-551 451,16
			A01402 Escuela Europea	551 451,16	551 451,16
			A02330 Otros gastos corrientes	-40 000,00	-40 000,00
			A02510 Otras reuniones	70 000,00	70 000,00
			A02800 Seguridad institucional	-30 000,00	-30 000,00
			B03010 Redes de área amplia	0,00	-378 540,00
			B03811 Consultorías y estudios	0,00	378 540,00
2	LIS.3072	19/3/2020	B03010 Redes de área amplia	-3 450 000,00	-6 000 000,00
			B03100 Proyectos del SIS II	0,00	6 000 000,00
			B03810 Apoyo externo	3 450 000,00	0,00
3	LIS.3074	17/4/2020	A01100 Salarios y prestaciones de los AT	- 3 000 000,00	- 3 000 000,00
			A02320 Gastos jurídicos	20 000,00	20 000,00
			A02700 Servicios de apoyo externos	2 980 000,00	2 980 000,00
			B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	0,00	- 3 000 000,00
			B03110 Proyectos VIS/BMS	0,00	-7 180 000,00
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	0,00	4 030 000,00
			B03130 Proyectos del SES	0,00	5 000 000,00
B03811 Consultorías y estudios	0,00	1 150 000,00			
4	LIS.3078	4/6/2020	A01100 Salarios y prestaciones de los AT	-647 000,00	-647 000,00
			A01110 Salarios y prestaciones de los AC	-40 000,00	-40 000,00
			A01400 Examen médico anual	45 000,00	45 000,00
			A02000 Gastos de instalaciones	800 000,00	800 000,00
			A02100 TI y telecomunicaciones institucionales	204 228,00	204 228,00
			A02300 Suministros de oficina	-25 000,00	-25 000,00
			A02320 Gastos jurídicos	40 000,00	40 000,00
			A02400 Franqueo	-25 000,00	-25 000,00
			A02700 Servicios de apoyo externos	-192 228,00	-192 228,00
			A02800 Seguridad institucional	-160 000,00	-160 000,00
			B03811 Consultorías y estudios	30 000,00	30 000,00
			B03812 Garantía de la calidad	-30 000,00	-30 000,00
			5	LIS.3088	29/7/2020
B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	0,00	-2 200,00			
B03110 Proyectos VIS/BMS	0,00	258 351,84			

TRANSFERENCIAS PRESUPUESTARIAS en 2020					
Transferencia presupuestaria n.º	Referencia	Fecha	Línea presupuestaria	Créditos de compromiso	Créditos de pago
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	0,00	-258 351,84
	LIS.3089	29/7/2020	A02000 Gastos de instalaciones	200 000,00	200 000,00
			A02100 TI y telecomunicaciones institucionales	725 000,00	725 000,00
			A02331 RR. HH., honorarios y cargos	-400 000,00	-400 000,00
			A02500 Reuniones del CA	-525 000,00	-525 000,00
			A02600 Información y publicaciones	-715 000,00	-715 000,00
			A02700 Servicios de apoyo externos	-53 672,00	-53 672,00
			A02800 Seguridad institucional	768 672,00	768 672,00
			B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	0,00	-1 000 000,00
			B03001 Seguridad de los sistemas y continuidad de las operaciones	0,00	700 000,00
			B03010 Redes de área amplia	0,00	-1 000 000,00
			B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	0,00	3 124 418,50
			B03102 Refundición del SIS II	0,00	-1 000 000,00
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	0,00	2 000 000,00
			B03140 Proyectos del SEIAV	0,00	-500 000,00
			B03150 Proyectos del ECRIS	0,00	-1 134 000,00
			B03820 Grupos Consultivos	0,00	-509 000,00
			B03821 Otras reuniones y misiones	0,00	-22 184,59
			B03822 Evaluaciones de Schengen	0,00	-20 889,26
			B03830 Aprendizaje y desarrollo operativos	0,00	-348 015,40
			B03831 Formación impartida a los Estados miembros	0,00	-290 329,25
	LIS.3092	21/8/2020	B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	0,00	-1 000 000,00
			B03001 Seguridad de los sistemas y continuidad de las operaciones	-197 500,00	0,00
			B03003 Interoperabilidad	-73 854,00	-7 300 000,00
			B03010 Redes de área amplia	0,00	-830 000,00
			B03100 Proyectos del SIS II	0,00	-1 000 000,00
			B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	-2 814 004,00	0,00
			B03102 Refundición del SIS II	0,00	-401 000,00
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	7 494 282,00	1 140 000,00
			B03120 Proyectos EURODAC	-1 200 000,00	-360 000,00
			B03121 Mantenimiento operativo de EURODAC	255 000,00	0,00
			B03130 Proyectos del SES	0,00	12 351 800,00
			B03140 Proyectos del SEIAV	-1 165 462,00	-1 000 000,00
			B03150 Proyectos del ECRIS	-1 165 462,00	-800 000,00
			B03810 Apoyo externo	-600 000,00	-740 000,00
			B03811 Consultorías y estudios	0,00	-20 800,00
			B03812 Garantía de la calidad	0,00	-40 000,00
			B03820 Grupos Consultivos	-509 000,00	0,00
	B03821 Otras reuniones y misiones	-24 000,00	0,00		
	LIS.3094	3/9/2020	B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	3 450 000,00	0,00
7			B03100 Proyectos del SIS II	845 000,00	0,00

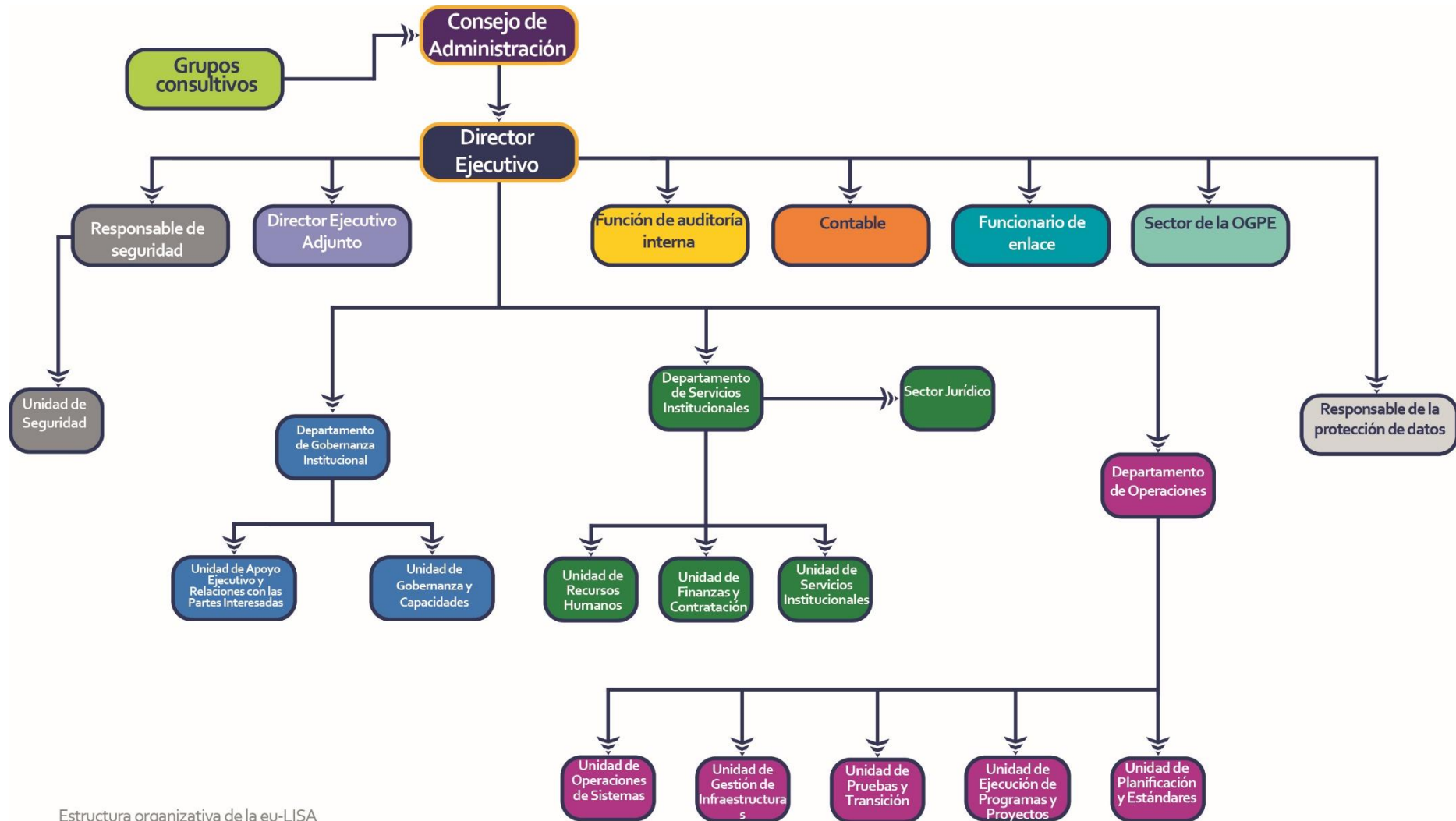


TRANSFERENCIAS PRESUPUESTARIAS en 2020					
Transferencia presupuestaria n.º	Referencia	Fecha	Línea presupuestaria	Créditos de compromiso	Créditos de pago
			B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	-1 995 000,00	0,00
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	-1 150 000,00	0,00
			B03121 Mantenimiento operativo de EURODAC	-1 150 000,00	0,00
			B03122 Refundición de Eurodac	0,00	-3 000 000,00
			B03130 Proyectos del SES	0,00	3 000 000,00
8	LIS.3097	28/9/2020	B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	0,00	400 000,00
			B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	3 639 072,73	0,00
			B03110 Proyectos VIS/BMS	395 460,00	0,00
			B03140 Proyectos del SEIAV	-3 089 072,73	0,00
			B03820 Grupos Consultivos	-395 460,00	-400 000,00
			B03830 Aprendizaje y desarrollo operativos	-250 000,00	0,00
			B03831 Formación impartida a los Estados miembros	-300 000,00	0,00
9	LIS.3100	26/10/2020	A02100 TI y telecomunicaciones institucionales	5 262,59	5 262,59
			A02510 Otras reuniones	-5 262,59	-5 262,59
			B03001 Seguridad de los sistemas y continuidad de las operaciones	-14 535,32	0,00
			B03010 Redes de área amplia	14 535,32	0,00
	LIS.3101	26/10/2020	A01403 Actividades sociales	-53 626,65	-53 626,65
			A01500 Formación del personal	53 626,65	53 626,65
			A02000 Gastos de instalaciones	180 000,00	180 000,00
			A02100 TI y telecomunicaciones institucionales	275 106,58	275 106,58
			A02200 Otros equipos e instalaciones técnicos	-106 797,40	-106 797,40
			A02210 Mobiliario y equipos de oficina	358 690,82	358 690,82
			A02500 Reuniones del CA	-257 000,00	-257 000,00
			A02700 Servicios de apoyo externos	-450 000,00	-450 000,00
			B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	205 454,05	0,00
			B03010 Redes de área amplia	9 649,88	0,00
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	0,00	600 000,00
			B03122 Refundición de Eurodac	0,00	-5 640 000,00
			B03130 Proyectos del SES	0,00	5 195 000,00
			B03811 Consultorías y estudios	-30 000,00	0,00
			B03812 Garantía de la calidad	-60 000,00	0,00
			B03820 Grupos Consultivos	0,00	-25 000,00
B03831 Formación impartida a los Estados miembros	-125 103,93	-130 000,00			
10	LIS.3106	20/11/2020	A01200 Gastos de contratación y reasignación de personal	-100 000,00	-100 000,00
			A01500 Formación del personal	100 000,00	100 000,00
			A02100 TI y telecomunicaciones institucionales	146 125,79	146 125,79
			A02700 Servicios de apoyo externos	-146 125,79	-146 125,79
			B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	0,00	2 211 000,00
			B03002 Costes de funcionamiento del centro de respaldo	0,00	62 312,00
			B03003 Interoperabilidad	0,00	422 000,00

TRANSFERENCIAS PRESUPUESTARIAS en 2020					
Transferencia presupuestaria n.º	Referencia	Fecha	Línea presupuestaria	Créditos de compromiso	Créditos de pago
			B03010 Redes de área amplia	180,00	2 795 642,78
			B03100 Proyectos del SIS II	39 800,00	4 212 213,15
			B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	170 000,00	700 000,00
			B03102 Refundición del SIS II	0,00	-400 000,00
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	0,00	4 895 042,37
			B03120 Proyectos EURODAC	0,00	-160 000,00
			B03130 Proyectos del SES	0,00	-11 898 919,33
			B03140 Proyectos del SEIAV	0,00	-922 000,00
			B03150 Proyectos del ECRIS	0,00	1 652 000,00
			B03810 Apoyo externo	-209 980,00	-37 718,20
			B03811 Consultorías y estudios	0,00	-11 929,99
			B03812 Garantía de la calidad	0,00	-20 000,00
B03822 Evaluaciones de Schengen	0,00	-24 493,78			
B03831 Formación impartida a los Estados miembros	0,00	-46 149,00			
11	LIS.3114	17/12/2020	A01110 Salarios y prestaciones de los AC	-2 856 205,91	-2 856 205,91
	LIS.3115	17/12/2020	B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	2 856 205,91	2 856 205,91
			A02100 TI y telecomunicaciones institucionales	74 780,99	74 780,99
			A02200 Otros equipos e instalaciones técnicos	10 044,00	10 044,00
			A02300 Suministros de oficina	-7 715,33	-7 715,33
			A02500 Reuniones del CA	-77 109,66	-77 109,66
			B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	0,00	-2 988 945,79
			B03001 Seguridad de los sistemas y continuidad de las operaciones	0,00	14 202,63
			B03002 Costes de funcionamiento del centro de respaldo	0,00	6 600,00
			B03003 Interoperabilidad	0,00	1 303 904,31
			B03010 Redes de área amplia	0,00	-1 036 748,32
			B03100 Proyectos del SIS II	1 181 798,66	-1 962 606,94
			B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	0,00	-758 882,04
			B03110 Proyectos VIS/BMS	0,00	-1 644 296,99
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	0,00	-732 901,79
			B03120 Proyectos EURODAC	0,00	-132 356,40
			B03121 Mantenimiento operativo de EURODAC	0,00	-32 829,26
			B03130 Proyectos del SES	0,00	8 953 098,39
			B03140 Proyectos del SEIAV	0,00	-378 652,09
			B03150 Proyectos del ECRIS	0,00	-148 656,24
			B03810 Apoyo externo	-591 309,87	-698,44
			B03811 Consultorías y estudios	0,00	-12 226,00
			B03820 Grupos Consultivos	-260 901,17	-28 743,46
			B03821 Otras reuniones y misiones	-146 216,87	-6 145,40
			B03822 Evaluaciones de Schengen	-47 423,34	-590,00
			B03830 Aprendizaje y desarrollo operativos	-84 375,93	-357 026,50

TRANSFERENCIAS PRESUPUESTARIAS en 2020					
Transferencia presupuestaria n.º	Referencia	Fecha	Línea presupuestaria	Créditos de compromiso	Créditos de pago
12	LIS.3123	22/12/2020	B03831 Formación impartida a los Estados miembros	-51 571,48	-55 499,67
			A01120 Prestaciones de los ENCS y de los trabajadores en prácticas	-102 587,70	-102 587,70
			A01200 Gastos de contratación y reasignación de personal	-198 897,94	-198 897,94
			A01301 Gastos de misiones	-80 000,00	-80 000,00
			A01400 Examen médico anual	-9 504,24	-9 504,24
			A01401 Asignación para servicios de guardería	-5 752,00	-5 752,00
			A01500 Formación del personal	-29 047,72	-29 047,72
			A02000 Gastos de instalaciones	-1 335,83	-1 335,83
			A02210 Mobiliario y equipos de oficina	-426,86	-426,86
			A02220 Gastos de documentación y biblioteca	-55,00	-55,00
			A02300 Suministros de oficina	-858,77	-858,77
			A02320 Gastos jurídicos	-22 220,00	-22 220,00
			A02330 Otros gastos corrientes	-94 618,79	-94 618,79
			A02331 RR. HH., honorarios y cargos	-67 174,06	-67 174,06
			A02500 Reuniones del CA	-92 600,98	-92 600,98
			A02510 Otras reuniones	-78 995,47	-78 995,47
			A02600 Información y publicaciones	-92 848,63	-92 848,63
			A02700 Servicios de apoyo externos	-311 524,25	-311 524,25
			A02800 Seguridad institucional	-132 974,65	-132 974,65
	B03010 Redes de área amplia	1 321 422,89	1 321 422,89		
	LIS.3124	22/12/2020	B03000 Infraestructura de Sistemas compartida	-143 348,81	0,00
			B03001 Seguridad de los sistemas y continuidad de las operaciones	-92 947,60	0,00
			B03002 Costes de funcionamiento del centro de respaldo	-53 010,69	-2 241,11
			B03003 Interoperabilidad	73 854,00	-298 763,91
			B03010 Redes de área amplia	-1 321 422,89	20 019,80
			B03100 Proyectos del SIS II	-1 183 068,06	-132 757,46
			B03101 Mantenimiento operativo del SIS II	-4 031,57	0,00
			B03102 Refundición del SIS II	0,00	193 259,84
			B03110 Proyectos VIS/BMS	-3 200,38	0,00
			B03111 Mantenimiento operativo del VIS/BMS	-2 359 891,62	-71 687,23
			B03121 Mantenimiento operativo de EURODAC	560 625,72	0,00
			B03130 Proyectos del SES	0,00	292 170,07
			B03140 Proyectos del SEIAV	3 454 534,73	0,00
B03150 Proyectos del ECRIS			1 165 462,00	0,00	
B03810 Apoyo externo	-85 550,13	0,00			
B03821 Otras reuniones y misiones	-6 091,74	0,00			
B03830 Aprendizaje y desarrollo operativos	-1 912,96	0,00			

## Anexo III. Organigrama



Estructura organizativa de la eu-LISA

# Anexo IV. Plantilla de personal e información adicional sobre la gestión de los recursos humanos

## *Plantilla de personal de 2020*

La plantilla de personal de 2020 constaba de 202 puestos de agentes temporales.

Categoría y grado	Agentes temporales
AD 16	0
AD 15	1
AD 14	1
AD 13	3
AD 12	4
AD 11	5
AD 10	8
AD 9	16
AD 8	17
AD 7	32
AD 6	15
AD 5	47
<b>Total AD</b>	<b>149</b>
AST 11	0
AST 10	0
AST 9	1
AST 8	2
AST 7	4
AST 6	9
AST 5	12
AST 4	12
AST 3	13
AST 2	0
AST 1	0
<b>Total AST</b>	<b>53</b>
<b>Plantilla de personal total</b>	<b>202</b>

## *Información sobre el nivel de entrada para cada tipo de puesto: cuadro indicativo*

En el cuadro que sigue se muestran los niveles en los que se representan en la eu-LISA las funciones clave referidas por la Comisión Europea. Las denominaciones de los puestos en la Agencia se consignan en el caso de que existan diferencias

entre la terminología de la Comisión y la de la eu-LISA. Los grados de entrada superiores a los mencionados en el artículo 53 del Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea se deben a las contrataciones de personal organizadas durante la fase de puesta en marcha de la Agencia, cuando se asignaron grados superiores en la plantilla de personal de la eu-LISA.

<b>Funciones clave</b> (ejemplos: la terminología debe ajustarse a la denominación de los puestos de cada Agencia)	<b>Tipo de contrato</b> (funcionario, AT o AC)	<b>Grupo de funciones (GF), grado de contratación</b> (o base de la horquilla si se publica como tal)	<b>Indicación de si la función se dedica a apoyo administrativo o a operaciones</b> (según las definiciones empleadas en la metodología de selección)
Jefe de Departamento - nivel 2	AT	AD 12	Administración/operaciones
Jefe de Unidad - nivel 3	AT	AD 9	Administración/operaciones
Jefe de Sector - nivel 4	AT, AC	AD 5, AD 7, AD 8, AD 9	Administración/operaciones
Funcionario superior	AT	AD 7	Administración/operaciones
Responsable	AT, AC	AD 5, AD 6, FG IV	Administración/operaciones
Responsable adjunto	N/D	N/D	N/D
Auxiliar principal	N/D	N/D	N/D
Auxiliar adjunto	N/D	N/D	N/D
Jefe del Departamento de Servicios Institucionales	AT	AD 12	Administración
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	AT	AD 9	Administración
Jefe de la Unidad de Finanzas y Contratación	AT	AD 10	Neutral
Jefe de TI	N/D	N/D	N/D
Secretario <sup>77</sup> /Asistente Asistente al Jefe de Departamento o Asistente al Jefe de Unidad	AT, AC	AST 2, AST 3, FG III	Administración/operaciones
Auxiliar de correo postal	N/D	N/D	N/D
Webmaster - Editor	N/D	N/D	N/D
Delegado de Protección de Datos	AT	AD 8	Administración
Contable	AT	AD 9	Neutral
Jefe de la Función de Auditoría Interna	AT	AD 9	Administración/neutral
Asistente personal del director ejecutivo <sup>78</sup>	AT	AST 5	Administración

### *Ejercicio de análisis comparativo*

A finales de 2020, la eu-LISA llevó a cabo su ejercicio de análisis comparativo con arreglo a la metodología convenida por los Jefes de Administración de las Agencias europeas en 2014. Esta metodología se ha formulado adaptando, perfeccionando y elaborando la metodología de revisión de la Comisión. Dicha revisión clasifica los recursos humanos de la Agencia según la función organizativa que desempeña cada puesto. El objetivo principal de este ejercicio es generar cifras sobre el número de puestos de «apoyo administrativo y coordinación», «operativos» y «neutrales» en todas las

<sup>77</sup> La plantilla de personal de la eu-LISA no incluye puestos de secretaría o administración. Con la entrada en vigor del nuevo Estatuto de los funcionarios el 1 de enero de 2014, la eu-LISA decidió mantener los grados aprobados en la plantilla de personal y ampliar las tareas del personal contratado en los grados AST 2 y AST 3 en el caso de los asistentes en un determinado campo (RR, HH, TI, etc.) o los asistentes administrativos. Al mismo tiempo, cuando resulta necesario, los proveedores de servicio externos (*intra muros*) realizan labores de secretaría.

<sup>78</sup> Este grado de acceso se estableció cuando se creó la Agencia en 2012.

entidades organizativas, a fin de comparar los resultados con los de años anteriores. La revisión se aplicó a todos los puestos de la eu-LISA. Los resultados de esta revisión se refieren en los cuadros que figuran a continuación.

#### Resultados del ejercicio de análisis comparativo de la eu-LISA de 2020 — miembros de la plantilla

Tipo de puesto por (sub)categoría	2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)
<b>Apoyo administrativo y coordinación</b>	16	16,6	16,5
Apoyo administrativo	12,5	11,5	12
Coordinación	3,5	5,1	4,5
<b>Operativo</b>	73	72,4	72,5
Operativo general	59	62,6	61,5
Gestión de programas	6	3,1	4
Coordinación operativa al máximo nivel	8	6,7	7
Evaluación y valoración del impacto	0	0	0
<b>Neutral</b>	11	11	11
Finanzas	11	11	11
Control	N/D	N/D	N/D

La Agencia también examinó los puestos ocupados por proveedores de servicio externos (el personal de los contratistas *in situ*) con los siguientes resultados.

#### Resultados del ejercicio de análisis comparativo de la eu-LISA de 2020 — servicios externos (contratistas *in situ*)

Tipo de puesto por (sub)categoría	2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)
<b>Apoyo administrativo y coordinación</b>	47,5	51,2	52,2
Apoyo administrativo	44,5	47,8	40,2
Coordinación	3	3,4	12
<b>Operativo</b>	48,5	43,5	42,4
Operativo general	41	36,3	35,8
Gestión de programas	3	2,9	2,2
Coordinación operativa al máximo nivel	2,5	2,4	2,2
Evaluación y valoración del impacto	2	1,8	2,2
<b>Neutral</b>	4	5,2	5,4
Finanzas	4	5,2	5,4
Control	N/D	N/D	N/D

En el futuro será posible elaborar un informe más detallado sobre la asignación de recursos humanos a las actividades una vez que se aplique el sistema de información por actividades.



## *Información sobre la lista de normas de desarrollo de los recursos humanos adoptadas en 2020*

En 2020, la eu-LISA adoptó las siguientes normas de desarrollo del Estatuto de los funcionarios:

- Decisión C(2020) 1559 final de la Comisión, por la que se modifica la Decisión C(2013) 9051 de la Comisión, de 16 de diciembre de 2013, relativa a los **permisos**, para su aplicación por analogía a partir de 1 de julio de 2020, y
- Decisión n.º 2020-405 del Consejo de Administración de la eu-LISA, de 23 de diciembre de 2020, sobre normas de desarrollo para la prevención y gestión de conflictos de intereses de los miembros del personal.

La Decisión C(2020) 4818 de la Comisión, de 20 de julio de 2020, por la que se modifica la Decisión C(2011) 1278 de la Comisión, de 3 de marzo de 2011, relativa a las disposiciones generales de aplicación de los artículos 11 y 12 del anexo VIII del Estatuto de los funcionarios sobre la transferencia de derechos de pensión, entrará automáticamente en vigor en la eu-LISA el 6 de mayo de 2021 para su aplicación por analogía.

# Anexo V. Recursos humanos y financieros por actividad

## Recursos humanos

En 2020, del total de 274 equivalentes a tiempo completo (ETC) disponibles, 239,65 ETC (el 72,5 % del personal) se utilizaron para actividades operativas y 51,5 ETC (el 11 % del personal) para actividades financieras y de adjudicación de contratos. 32,85 ETC (el 16,5 % del personal) se emplearon en actividades horizontales (coordinación general y apoyo administrativo).

El cuadro que figura a continuación presenta una panorámica del personal en 2020 por propuesta legislativa que define el ámbito de actividad.

Resumen del personal por propuesta legislativa en 2020

Ámbito de actividad	Autorizados 2020			Situación real de 2020 a 31.12.2020		
	AT	AC	ENCS	AT	AC	ENCS
Puestos autorizados con cargo al presupuesto de 2020 (línea de base)	113	27	9	112	25	9
SES	32			26		
Nuevo Reglamento de la eu-LISA - personal adicional	23	27	2	19	21	1
SEIAV	7	25		7	21	
ECRIS		5			4	
SIS retorno y SIS frontera		4			4	
Interoperabilidad entre los sistemas europeos	25	20		17	8	
FFL Eurodac, sujeta a la adopción del instrumento jurídico	2			0		
<b>Total ETC</b>	<b>202</b>	<b>111</b>	<b>11</b>	<b>181</b>	<b>83</b>	<b>10</b>

## Gastos con arreglo al cálculo de costes por actividad

En 2018, la eu-LISA elaboró una metodología de cálculo de costes por actividad que le permitía determinar los costes totales de cada sistema gestionado por la Agencia.

El total de gastos de los sistemas consiste en lo siguiente:

- gastos directos, que comprende los costes de mantenimiento y de los proyectos;
- gastos en redes;
- gastos horizontales, entre ellos los costes operativos para la infraestructura compartida, la seguridad del sistema y los gastos institucionales y horizontales, fundamentalmente gastos de personal y de funcionamiento.

La reasignación de gastos horizontales institucionales y operativos se basa en los siguientes factores de coste:

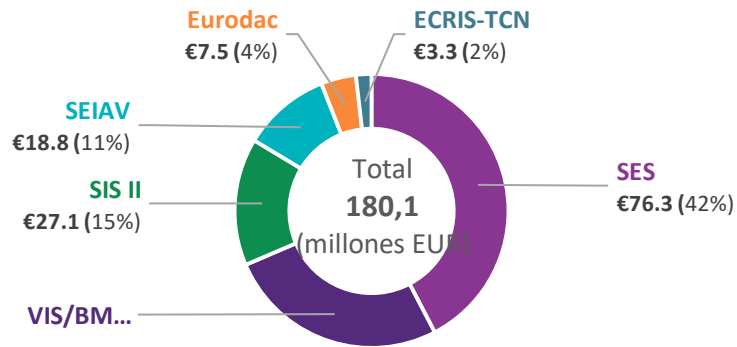
- gastos directos del sistema;
- tiempo (coste de la mano de obra) asignado a los sistemas.

Durante el año de notificación, la Agencia ejecutó un presupuesto de 180,1 millones EUR, de los cuales:

- el 75 % se destinó a actividades operativas;
- el 25 % representaron costes horizontales institucionales.

Los costes totales del sistema se resumen a continuación:

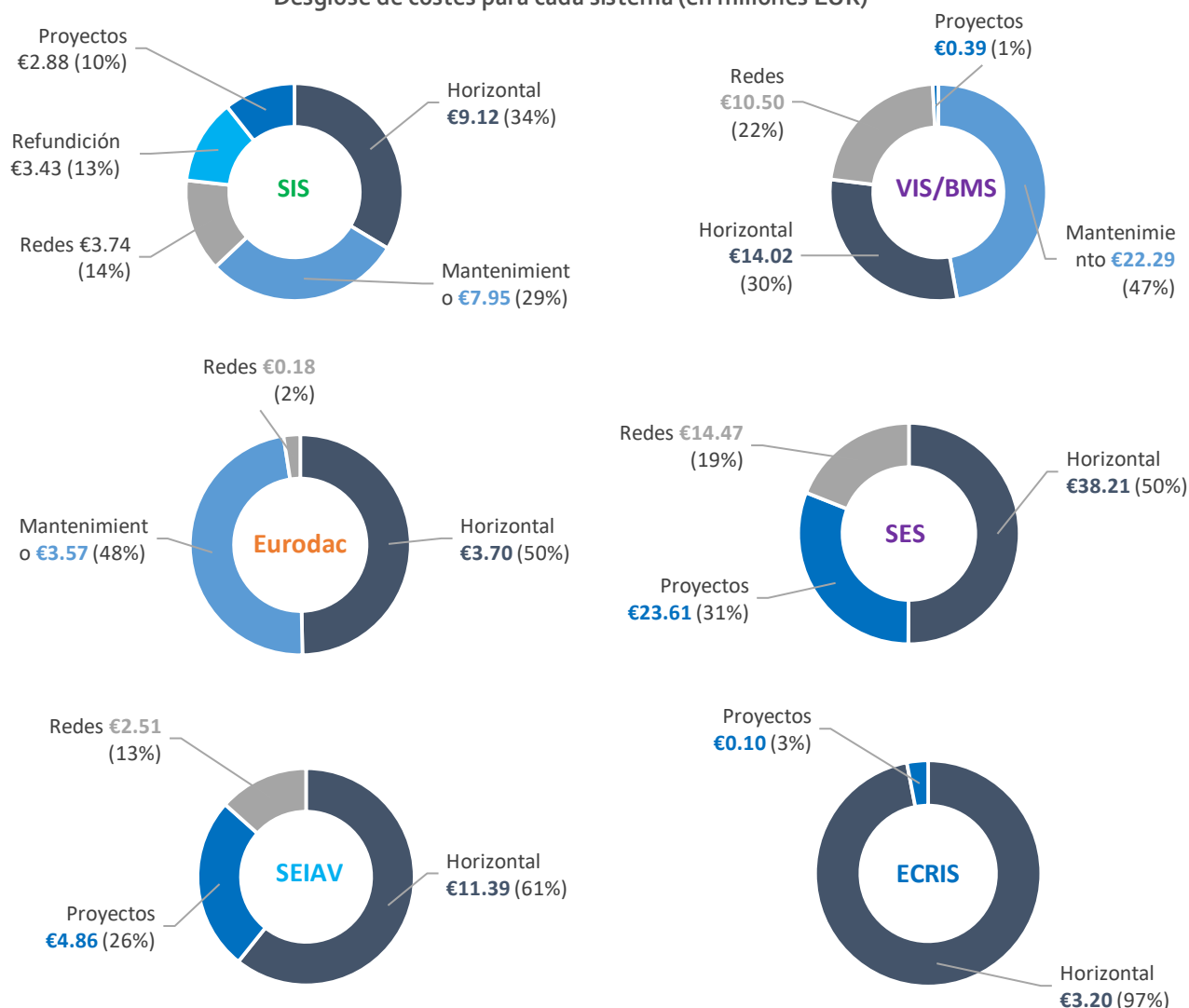
#### Costes totales del sistema (en millones EUR)



Cabe señalar que la mayor parte de las actividades esenciales de la Agencia no son repetitivas, sino que están basadas en proyectos. Por lo tanto, no es posible normalizar sus costes como en un modelo de actividad estándar basado en procesos.

Los siguientes gráficos reflejan el desglose de costes de cada sistema en millones EUR y como porcentaje del coste total de los sistemas.

## Desglose de costes para cada sistema (en millones EUR)



## Gastos relacionados con la organización en múltiples emplazamientos

En consonancia con la recomendación de evaluación externa (R 4.34), los costes directos asociados a la organización de la Agencia en múltiples emplazamientos se resumen en el cuadro que figura a continuación.

## Participación de los costes directos de 2020 asociados a la organización de la Agencia en múltiples emplazamientos (en millones EUR)

Título presupuestario	Pagos totales	Pagos relacionados con la organización de la Agencia en múltiples emplazamientos	Participación (%)
A01 Gastos de personal	26,781	0,009	0,03 %
A02 Gastos de infraestructuras y operativos	6,995	N/D	N/D
B03 Gastos operativos	186,565	0,103	0,06 %
<b>Total</b>	<b>220,341</b>	<b>0,112</b>	<b>0,05 %</b>

Los costes directos relacionados con la organización de la Agencia en múltiples emplazamientos son los gastos de misión del personal estatutario que viaja entre la sede central de la Agencia en Tallin y su sede técnica en Estrasburgo. En 2020, esto representó el 0,05 % del total de pagos ejecutados.

## Anexo VI. Acuerdos de contribución, subvención y nivel de servicio.

No aplicable a la eu-LISA.

## Anexo VII. Gestión medioambiental

El DOCUP 2020-2022 de la eu-LISA no incluía un anexo VI específico en el que se señalaran acciones y objetivos para reducir el impacto de sus operaciones administrativas en el medioambiente.



## Anexo VIII. Cuentas anuales

Balance (EUR)

ACTIVOS NO CORRIENTES	31/12/2020	31/12/2019	Variación	Variación en %
Programas informáticos	45 915 100	15 712 271	30 202 829	192 %
Inmovilizado inmaterial en construcción	26 722 167	20 154 328	6 567 839	33 %
<b>Activos intangibles</b>	<b>72 637 267</b>	<b>35 866 599</b>	<b>36 770 668</b>	<b>103 %</b>
Terrenos y edificios	31 708 123	32 105 388	(397 265)	-1 %
Instalaciones técnicas y equipos	473 914	542 320	(68 406)	-13 %
Mobiliario y vehículos	102 817	141 620	(38 803)	-27 %
Equipos informáticos	64 992 434	16 439 276	48 553 158	295 %
Otro mobiliario e instalaciones	953 733	377 108	576 625	153 %
Edificios en construcción	600 000	—	600 000	
<b>Bienes, instalaciones técnicas y equipos</b>	<b>98 831 021</b>	<b>49 605 712</b>	<b>49 225 309</b>	<b>99 %</b>
<b>Prefinanciación no corriente</b>	<b>2 546 822</b>	<b>2 546 822</b>	<b>—</b>	<b>0 %</b>
Efectos comerciales no corrientes por cobrar e importes recuperables sin intercambio	135 277	—		
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>174 150 388</b>	<b>88 019 133</b>	<b>86 131 254</b>	<b>98 %</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
Gastos diferidos	22 262 822	3 134 058	19 128 763	610 %
Otros efectos comerciales por cobrar	23 488 844	19 371 717	4 117 128	21 %
<b>Efectos comerciales corrientes por cobrar</b>	<b>45 751 666</b>	<b>22 505 775</b>	<b>23 245 891</b>	<b>103 %</b>
Créditos de los Estados miembros (IVA)	2 900 354	348 861	2 551 493	731 %
Contribución de países asociados	3 763 102	3 726 733	36 369	1 %
Créditos sin intercambio	6 663 456	4 075 594	2 587 862	63 %
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>52 415 122</b>	<b>26 581 369</b>	<b>25 833 753</b>	<b>97 %</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>226 565 509</b>	<b>114 600 503</b>	<b>111 965 007</b>	<b>98 %</b>
<b>ACTIVOS NETOS</b>				
Excedente acumulado	84 635 727	77 119 638	7 516 088	10 %
Resultado económico del ejercicio (+ beneficios)	54 677 447	7 516 088	47 161 359	627 %
<b>ACTIVOS NETOS</b>	<b>139 313 173</b>	<b>84 635 727</b>	<b>54 677 447</b>	<b>65 %</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>				
Efectos pagaderos corrientes	56 299 740	4 722 680	51 577 060	1 092 %
Cuentas a pagar con entidades consolidadas	3 610 513	1 657 575	1 952 938	118 %
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>59 910 254</b>	<b>6 380 255</b>	<b>53 529 999</b>	<b>839 %</b>
Gastos devengados	27 342 082	23 584 521	3 757 561	16 %
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>87 252 336</b>	<b>29 964 776</b>	<b>57 287 560</b>	<b>191 %</b>

<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>226 565 509</b>	<b>114 600 503</b>	<b>111 965 007</b>	<b>98 %</b>
----------------------	--------------------	--------------------	--------------------	-------------

### Estado de resultados financieros (EUR)

INGRESOS	2020	2019	Variación	Variación en %
Subvención de la Comisión	229 773 830	136 405 325	93 368 505	68 %
Contribución de países de la AELC	4 045 520	3 726 733	318 787	9 %
Ingresos no derivados de efectos – transferencia de activos	750 000	—	750 000	
<b>Ingresos no derivados de efectos</b>	<b>234 569 350</b>	<b>140 132 058</b>	<b>94 437 292</b>	<b>67 %</b>
Ingresos administrativos con entidades consolidadas	5 699	52 475	(46 775)	-89 %
Ingresos varios	14 535	—	14 535	
Beneficio del tipo de cambio	110	46	64	137 %
<b>Ingresos de operaciones con intercambio</b>	<b>20 345</b>	<b>52 521</b>	<b>(32 176)</b>	<b>-61 %</b>
<b>Total ingresos</b>	<b>234 589 695</b>	<b>140 184 579</b>	<b>94 405 115</b>	<b>67 %</b>
<b>GASTOS</b>				
<b>Gastos de explotación</b>	<b>(113 925 007)</b>	<b>(67 177 585)</b>	<b>(46 747 423)</b>	<b>70 %</b>
Gastos de personal	(25 651 441)	(19 389 591)	(6 261 849)	32 %
Costes financieros de demora en el pago	(22 393)	(5 075)	(17 318)	341 %
Gastos administrativos e informáticos	(5 985 233)	(16 296 919)	10 311 686	-63 %
Otros gastos de proveedores de servicios externos	(3 571 376)	(3 015 030)	(556 346)	18 %
Gastos con entidades consolidadas	(2 477 099)	(1 939 934)	(537 165)	28 %
Gastos relativos a activos fijos	(28 130 679)	(24 720 218)	(3 410 461)	14 %
Gastos por arrendamiento operativo	(148 998)	(123 473)	(25 526)	21 %
Pérdidas por cambio de divisas	(21)	(668)	646	-97 %
<b>Gastos administrativos</b>	<b>(65 987 241)</b>	<b>(65 490 907)</b>	<b>(496 334)</b>	<b>1 %</b>
<b>Total gastos</b>	<b>(179 912 248)</b>	<b>(132 668 491)</b>	<b>(47 243 756)</b>	<b>36 %</b>
<b>RESULTADO ECONÓMICO DEL EJERCICIO</b>	<b>54 677 447</b>	<b>7 516 088</b>	<b>47 161 359</b>	<b>627 %</b>

### Estado de flujos de efectivo – método indirecto (EUR)

Flujos de efectivo de actividades ordinarias	2020	2019
Superávit/(déficit) generado por actividades ordinarias	54 677 447	7 516 088
Amortización de inmovilizado inmaterial	12 065 219	13 258 514
Depreciación y amortización del inmovilizado material	12 245 422	8 550 030
(Aumento)/disminución de depósitos/financiación a largo plazo	(135 277)	(2 546 822)
(Aumento)/disminución de créditos a corto plazo	(25 833 753)	(7 164 573)
Aumento/(disminución) de cuentas a pagar y gastos devengados	55 334 622	9 744 091
Aumento/(disminución) de gastos relativos a entidades consolidadas de la UE	1 952 938	737 308
<b>Flujo de caja neto de las actividades de explotación</b>	<b>110 306 618</b>	<b>30 094 635</b>
<b>Flujos de caja de las actividades de inversión</b>		

(Aumento) del inmovilizado material e inmaterial	(110 306 618)	(30 094 635)
Flujo de caja neto de las actividades de inversión	(110 306 618)	(30 094 635)
Aumento/(disminución) neto de la tesorería y equivalentes de tesorería	—	—

## Anexo IX. Actividades e indicadores anuales

Nota relativa a los indicadores de rendimiento de los proyectos: el rendimiento de los proyectos se supervisa y notifica con arreglo a la metodología de gestión de proyectos de la Agencia. Según dicha metodología, los indicadores de rendimiento de los proyectos que se aplican en los informes institucionales de la Agencia son el coste, el calendario y el alcance. Para representar los indicadores de rendimiento, la Agencia utiliza una escala tipo semáforo (rojo, ámbar o verde). Las tolerancias respectivas son las siguientes:

	Coste	Calendario	Alcance
Verde	Desviación total ≤ 5 %	Desviación total ≤ 5 %	Sin desviación
Ámbar	Desviación total entre un 5 % y un 10 %	Desviación total entre un 5 % y un 10 %	Desviaciones permitidas dentro de los límites de coste y calendario, siempre que se atengan a la justificación económica y sean aprobadas por el consejo del proyecto
Rojo	Desviación total > 10 %	Desviación total > 10 %	Cuando no se cumplen las condiciones anteriores

Ref. IAAC	Actividad anual	Resultado previsto	Resultado obtenido	Indicador de rendimiento	Estado del indicador de rendimiento	DOCUP 2020-2022 ref.
1.1.1	Ejecución del SES	Ayudar a los Estados miembros a realizar una gestión de fronteras más inteligente y segura.	<p><b>En curso</b></p> <p>A pesar de las pequeñas desviaciones relacionadas con la pandemia, se mantuvieron el calendario general y los hitos críticos. La pandemia tuvo repercusiones para la organización de reuniones y las limitaciones de viaje de los contratistas y el tiempo de desarrollo, y retrasó en casi seis meses el despliegue de las INU. La Agencia instaló 57 de las 64 INU y mejoró la infraestructura PAT del VIS en 59 de los 65 emplazamientos. El contratista sufrió retrasos en el desarrollo de la aplicación y las pruebas previas al cumplimiento se aplazaron del 1 de enero al 1 de marzo de 2021.</p> <p>Resultados clave como el DCI y el simulador del sistema central se entregaron a los Estados miembros, de modo que pudieran prepararse para las pruebas del SES. A finales de diciembre, la disponibilidad de la preparación del entorno para las pruebas de conectividad se aplazó a finales de enero, lo que supuso un retraso de un mes pero no afectó al calendario definido.</p> <p>La Agencia avanzó en los requisitos y especificaciones del BMS e inició su desarrollo. La adaptación del VIS al SES avanzó según lo previsto. Debido a la falta de claridad de las especificaciones durante la fase de preparación de la licitación, y dado que el proyecto pretende cubrir las necesidades tanto del SES como del SEIAV, la evolución de los servicios web dio lugar a un alcance mucho mayor del previsto inicialmente. La Agencia inició las fases de diseño y ejecución. En noviembre, se modificó el Reglamento de ejecución relativo a los transportistas, todavía pendiente, con la incorporación de</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Por debajo del objetivo</b></p> <p><b>Ámbar — Ámbar — Ámbar</b></p> <p>Cambios en el ámbito de aplicación y en el presupuesto de los servicios web. La pandemia de COVID-19 provocó retrasos en el calendario.</p>	2.2.1.23

			<p>numerosos puntos nuevos y, en consecuencia, también se modificó el alcance y, posteriormente, el calendario de los servicios web para 2021.</p>			
1.1.1	Implementación de la WAN del SEIAV	<p>La infraestructura de comunicación del SEIAV está operativa, de modo que los Estados miembros pueden conectarse al sistema central del SEIAV y utilizarlo.</p>	<p>En mayo, el Comité Director Institucional fusionó formalmente la actividad con la modernización de la red SES como parte del programa SES.</p>	—	—	2.2.1.20
1.1.1	Interconexión del SEIAV con Interpol y Frontex	<p>La conexión entre el sistema central del SEIAV e Interpol/Frontex está operativa, lo que permite a Interpol/Frontex utilizar el sistema central del SEIAV con arreglo a la base jurídica.</p>	<p><b>Entregado</b> La Agencia completó la interconexión del SEIAV con Frontex como parte de la mejora de la red SES. La interconexión de Interpol está pendiente de que se adopte la base jurídica correspondiente.</p>	<p>(1) Informe de la prueba de conexión (2) Indicador del rendimiento de la red relativo a la conexión</p>	<p><b>Entregado</b></p>	2.2.1.18

1.1.1	Ejecución del SEIAV	El SEIAV se desarrolla de conformidad con el Reglamento pertinente para proporcionar a los Estados miembros un nuevo sistema al objeto de realizar una evaluación previa del riesgo que puede entrañar que entren nacionales de terceros países exentos de la obligación de visado en el espacio Schengen.	<p><b>En curso</b></p> <p>Colaboración en la redacción de los actos delegados y de ejecución pertinentes.</p> <p>Marco de Ingeniería Transversal: finalización del PCT, procedimiento de contratación y adjudicación del lote 1, del lote 3 y cinco contratistas del lote 2.</p> <p>Reapertura del concurso para el desarrollo del SEIAV: PCT finalizado, reapertura del procedimiento de concurso, oferta en fase de evaluación con el objetivo de adjudicar el contratista del lote 2 del SEIAV a principios de 2021.</p> <p>La elaboración de las especificaciones técnicas de la lista de alerta rápida se inició en diciembre de 2020 con el objetivo de adoptarlas en el segundo trimestre de 2021.</p> <p>La EIPD sigue su curso con el objetivo de que se adopte en el primer trimestre de 2021.</p> <p>Se han elaborado los calendarios del estudio de la herramienta audiovisual, a la espera de que se establezca el acto conexo en 2021.</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Por debajo del objetivo</b></p> <p>Verde — Ámbar — Ámbar</p> <p>La Agencia no cumplió el objetivo inicial de finalizar la contratación del SEIAV en 2021 debido a la acumulación de retrasos en la contratación del TEF, junto con retrasos en el procedimiento de reapertura del SEIAV. Sin embargo, los principales hitos de la ejecución del SEIAV se mantienen sin cambios, estando prevista la entrada en funcionamiento para diciembre de 2022.</p> <p>Debido a la incorporación del estudio de la herramienta audiovisual, la Agencia también amplió el alcance inicial.</p>	2.2.1.23
1.1.1	Ejecución de los Reglamentos de interoperabilidad	El PEB, el RCDI, el sBMS, el DIM y el RCIE están plenamente implementados junto con todas las interfaces para los sistemas existentes y futuros.	<p><b>En curso</b></p> <p>La Agencia inició la contratación del PEB, del RCDI, del DIM y del RCIE en el marco del TEF y comenzó a aplicar el sBMS.</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Realizado</b></p> <p>Los proyectos de desarrollo se encuentran en la fase de inicio.</p>	2.2.1.25
1.1.1	Mantenimiento y adaptación del repositorio central para la presentación de informes y estadísticas a los requisitos legales de interoperabilidad	La dirección de la eu-LISA y sus partes interesadas recibirán información oportuna y suficiente sobre estadísticas y calidad de los datos para facilitar la toma de decisiones.	<p><b>En curso</b></p> <p>Las actividades continúan según lo previsto en la planificación integrada y en la justificación económica aprobada para la interoperabilidad. La contratación del RCIE en el marco del TEF sigue su curso.</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Realizado</b></p> <p>Verde — Verde — Verde</p>	2.2.1.26
1.1.2	Ejecución del ECRIS-TCN	Ayudar a los Estados miembros a realizar una gestión de fronteras más inteligente y segura.	<p><b>En curso</b></p> <p>La Agencia avanzó en la preparación del pliego de condiciones técnicas y colaboró en la redacción de los actos de ejecución.</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Por debajo del objetivo</b></p> <p>Ámbar — Ámbar — Verde</p> <p>El retraso en la entrega de la base jurídica implicó un retraso en la entrega del PCT y demoró el inicio del proyecto.</p>	2.2.1.24
1.1.3	Ejecución de la hoja de ruta anual de seguimiento de la investigación y de la tecnología para 2020 y estrategia de seguimiento de la investigación y la tecnología para 2019-2021	La difusión de conocimientos adquiridos y el asesoramiento especial aumentan el conocimiento de las cuestiones técnicas por las partes interesadas, con lo que mejoran las posibilidades de colaboración. Se eleva el perfil y se potencia la	<p><b>Entregado</b></p> <p>La Agencia publicó un informe de seguimiento de la investigación y la tecnología sobre inteligencia artificial en la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud, organizó una Mesa Redonda de la Industria sobre la calidad de los datos en la arquitectura de interoperabilidad y una conferencia anual sobre interoperabilidad con una nutrida asistencia de una gran variedad de partes interesadas.</p>	Publicación de informes de investigación. Se celebra un acto de la industria y una conferencia anual.	<p><b>Realizado</b></p>	2.3.1

		imagen de la Agencia como centro de conocimiento.				
1.1.3	Integración de los resultados de la investigación en proyectos internos y administración de la biblioteca de la eu-LISA	Se ha puesto en marcha la planificación avanzada de los sistemas con pleno conocimiento de las tendencias y las posibilidades futuras probables, con la consiguiente mejora de la eficiencia.	<b>Entregado</b> La Agencia preparó los informes tecnológicos internos y externos solicitados, y respaldó las iniciativas internas destinadas a la evolución de los sistemas y servicios existentes. El personal de seguimiento de la investigación y la tecnología colaboró con el Departamento de Operaciones en los proyectos y, en colaboración con los GC, comenzó a preparar una hoja de ruta de normalización.	Presentación de informes tecnológicos de alta calidad e impacto.	<b>Realizado</b>	2.3.1
1.1.3	Apoyo técnico a un proyecto para desarrollar una prueba de concepto y un prototipo del portal de solicitud de visados en línea de la UE	Probar y demostrar la viabilidad del concepto de un portal de solicitud de visados en línea de la UE, con la participación de los Estados miembros.	<b>En curso</b> La Agencia terminó la fase de diseño en diciembre. El desarrollo sigue su curso de acuerdo con el plan.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.2.1.16
1.1.3	Evaluación de impacto y análisis coste-beneficio para la configuración activo-activo	Capacidad de los sistemas y de la ICC para cumplir el objetivo de alta disponibilidad especificado en los instrumentos jurídicos.	<b>Entregado</b> La Agencia presentó la evaluación de impacto independiente a la Comisión para su revisión y evaluación/dictamen.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde Se produjo un cambio en el calendario inicial, pero no afectó al resultado general, ni al alcance ni al presupuesto.	2.3.1.24 (en el DOCUP 2019)
1.2.1	Mantenimiento del SIS	Sistema SIS disponible y conforme con los ANS en 2020.	<b>Entregado</b> El SIS estaba disponible de acuerdo con el ANS acordado.	Conformidad con los ANS del SIS y con los ICR institucionales relacionados con el SIS.	<b>Realizado</b> ICR 6: Disponibilidad del sistema central del SIS: 99,94 % ICR 7: Tiempo de respuesta del sistema central del SIS: 99,86 %	2.1.1.4
1.2.1	Mantenimiento del SAID del SIS	Sistema SAID del SIS disponible y conforme con los ANS en 2020.	<b>Entregado</b> El SAID del SIS estuvo disponible de acuerdo con el ANS acordado.	Conformidad con el ANS del SIS.	<b>Realizado</b>	2.1.1.5
1.2.1	Apoyo del SIS a los Estados miembros	Apoyo a los sistemas nacionales adecuadamente prestado.	<b>Entregado</b> La Agencia prestó apoyo efectivo a los Estados miembros: Irlanda concluyó el ensayo de entrada en funcionamiento y Finlandia, Francia, Malta y Rumanía realizaron una cualificación completa de su SIS nacional. La Agencia aceleró el trabajo sobre la	(1) Calidad y tiempo de integración de los Estados miembros. (2) Cumplimiento del plan de pruebas por	<b>Realizado</b> No se produjeron desviaciones del plan de pruebas de los sistemas nacionales de los Estados miembros.	2.1.1.6



			cualificación de las búsquedas de impresiones dactilares del SAID, con el resultado de una cualificación satisfactoria de 11 Estados miembros y una campaña en curso.	los Estados miembros.		
1.2.1	Evoluciones no planificadas del SIS	Nueva versión del sistema central del SIS.	<b>En curso</b> El proyecto de funcionamiento en paralelo se encuentra en fase de diseño y la Agencia ha concluido la oferta.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Verde — Ámbar — Verde La Agencia concluyó la oferta con retraso, y la COVID-19 demoró el inicio del proyecto.	2.1.1.8
1.2.1	Aplicación del nuevo marco jurídico del SIS	Una nueva versión del sistema central del SIS, incluidas las nuevas funcionalidades esenciales del SIS establecidas en el instrumento jurídico refundido (no se incluye la decisión de retorno).	<b>En curso</b> El proyecto va por buen camino. Puede verse afectado por el proyecto de fase 2 del SAID debido a las restricciones de la pandemia para las instalaciones de hardware.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Ámbar — Verde — Ámbar	2.2.1.1
1.2.1	Decisión de retorno del SIS	Nueva versión del sistema central del SIS, incluidas las funcionalidades de la decisión de retorno.	<b>En curso</b> El proyecto va por buen camino y está plenamente vinculado al nuevo Reglamento del SIS y a la fase 2 del SAID.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Verde — Ámbar — Verde	2.2.1.2
1.2.1	Ejecución de la fase 2 del SAID del SIS	Este proyecto proporcionará nuevas capacidades biométricas a los Estados miembros.	<b>En curso</b> El proyecto va por buen camino. La pandemia afectó al proyecto. Las restricciones y las limitaciones de acceso retrasaron las instalaciones de hardware tanto en los centros de operaciones como en los de respaldo.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Ámbar — Ámbar — Ámbar	2.2.1.12
1.2.1	Implementación del Sistema Automático de Identificación Biométrica (ABIS) para el SIS (reconocimiento facial)	Este proyecto aumentará las capacidades biométricas para los Estados miembros (p. ej., búsqueda y almacenamiento de impresiones latentes).	<b>Aplazado</b> Este proyecto se aplaza a la espera de que se adopte la base jurídica correspondiente.	—	—	2.2.1.13
1.2.1	Nuevo motor de búsqueda y actualización de Oracle para el SIS, mejorando la disponibilidad y considerando los aspectos de transcripción	Nuevas funcionalidades de búsqueda de última generación, económicas y eficientes, del sistema central del SIS, capacidad adicional de consultas y alertas, preparación del módulo del motor de búsqueda para los sistemas nacionales.	<b>En curso</b> La aplicación del nuevo motor de búsqueda se retrasó de junio a noviembre debido a la pandemia y a las restricciones de acceso a los centros de datos de UC y UCR. Por razones operativas, la Agencia aplazó la entrada en funcionamiento de la versión a 2021. Esto, a su vez, retrasó el despliegue para producción de la actualización de Oracle.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Ámbar — Rojo — Verde Debido a la COVID-19, los contratistas declararon la concurrencia de una fuerza mayor y la Agencia no pudo cumplir las fechas de entrega para la entrada en funcionamiento.	2.2.1.4

1.2.1	Módulo/interfaz de interconexión del SIS con el SEIAV y otros sistemas	Adopción de una plataforma/interfaz operativa para el sistema central del SIS para la interconexión con otros sistemas	<b>Aplazado</b> Debido al retraso en la entrega de los actos de ejecución y las enmiendas consiguientes, la Agencia no concluyó la oferta de este componente. Se produjo un nuevo retraso debido a la necesidad de utilizar la capa de integración del SES, que no estaba totalmente diseñada en 2020.	Coste — Calendario — Alcance	Es necesario revisar el calendario; el proyecto debería comenzar en 2021 una vez que se concluyan la oferta y el contrato.	2.2.1.9
1.2.1	Traslado del servicio de respaldo de los sistemas centrales del SIS a las videotecas virtuales	Permitir la virtualización y el uso de los servicios de la ICC.	<b>En curso</b> La Agencia concluyó la oferta y el contrato. Las actividades de instalación de hardware se vieron afectadas por las restricciones de acceso a los centros de datos UC y UCR.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Ámbar — Rojo — Verde La COVID-19 retrasó el calendario, pero estará listo en 2021.	2.2.1.7
1.2.1	Traslado del entorno de preproducción del SIS (EPP) en la UCR	Separación y traslado de los sistemas del EPP en los locales de la UCR para liberar un espacio valioso en el centro de datos.	<b>En curso</b> Este proyecto se vio seriamente afectado por las restricciones de acceso a la sede de la UCR en Austria. Dado que se retrasó la conclusión de la oferta y del contrato, la actividad se aplazó y debía finalizar en 2021.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Verde — Ámbar — Verde	2.2.1.8
1.2.2	Mantenimiento del VIS/BMS	El rendimiento del VIS/BMS cumple el ANS.	<b>Entregado</b> El VIS/BMS estuvo disponible conforme al ANS acordado. Incluso con las restricciones relacionadas con la pandemia, la Agencia migró satisfactoriamente la red del área de almacenamiento del VIS a la ICC.	Conformidad con el ANS del VIS/SGB	<b>Realizado</b> ICR 8: Disponibilidad del sistema central del VIS: 99,93 % ICR 9: Tiempo de respuesta del sistema central del VIS: 99,98 %	2.1.1.3
1.2.2	Ampliación de la base de datos del BMS	Continuación apropiada de un servicio existente prestado por la eu-LISA a los Estados miembros.	<b>Entregado</b> La Agencia aumentó la capacidad del BMS a 85 millones de registros, desplegó elementos adaptativos y correctivos y mejoró su eficiencia. Los cambios realizados como parte de la nueva versión pasaron a ser estables y, aparte de algunas cuestiones de poca repercusión, el VIS/BMS funcionó muy bien en producción.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde La pandemia de COVID-19 retrasó tres meses el plan de implementación de la versión, pero esta finalizó en julio.	2.2.1.3
1.2.2	Integración de los nuevos usuarios del VIS: Europol	Europol puede conectarse al sistema VIS y utilizarlo conforme a la base jurídica.	<b>Entregado</b> El sistema central del VIS está listo para ser accesible y está a la espera de que Europol dé los últimos pasos.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.3.1.15 (en el DOCUP 2019)
1.2.2	Concesión de acceso pasivo al VIS para Bulgaria y Rumanía	Bulgaria y Rumanía pueden utilizar el sistema VIS con arreglo a la base jurídica.	<b>Entregado</b> El sistema central del VIS está preparado para que Bulgaria y Rumanía puedan conectarse en modo de solo lectura. Sin embargo, la conexión efectiva en la parte nacional tendrá lugar en el segundo trimestre de 2021, en consonancia con la decisión de entrada en funcionamiento de la Comisión.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.3.1.15 (en el DOCUP 2019)
1.2.2	Modificaciones del Reglamento VIS (preparación de la ejecución)	El sistema central y los sistemas nacionales del VIS fueron modificados con arreglo a la base jurídica del VIS modificada.	<b>En curso</b> Los debates en curso en el ámbito político han retrasado el nuevo Reglamento del VIS. Se han iniciado los trabajos preliminares de diseño del servicio sobre la base del texto final. Cabe esperar que la adopción del Reglamento vaya seguida de un número importante de actos de ejecución/actos delegados.	—	—	2.2.1.11
1.2.3	Mantenimiento de Eurodac	Los Estados miembros reciben un servicio fiable del sistema EURODAC.	<b>Entregado</b> Eurodac estuvo disponible según el ANS acordado.	Conformidad con el ANS de Eurodac y con los ICR institucionales relacionados con Eurodac.	<b>Realizado</b> ICR3: Disponibilidad del sistema central de Eurodac: 99,87 % ICR4: Tiempo de respuesta del sistema central de Eurodac: 99,95 %	2.1.1.1

1.2.3	Mantenimiento de DubliNet	Los Estados miembros reciben servicios de DubliNet fiables e ininterrumpidos.	<b>Entregado</b> DubliNet estuvo disponible según el ANS acordado.	Conformidad con el ANS operativo de DubliNet.	<b>Realizado</b>	2.1.1.2
1.2.3	Cumplimiento de los servicios ICC/SCC por Eurodac	El sistema central de Eurodac cumple los requisitos de la ICC y aprovecha los servicios SCC ofrecidos.	<b>Aplazado</b> Eurodac aplicará el pleno cumplimiento de la ICC cuando aplique las funcionalidades refundidas.	Coste — Calendario — Alcance	La Agencia aplazó la actividad debido a la falta de base jurídica.	2.2.1.10
1.2.3	Aplicación de la refundición de Eurodac	Eurodac es conforme con las disposiciones refundidas.	<b>Aplazado</b> La actividad no se inició debido a que la base jurídica refundida seguía pendiente.	Coste — Calendario — Alcance	La actividad sigue pendiente de que se adopte la base jurídica.	2.2.1.5
1.2.3	Refundición de Eurodac: aplicación del reconocimiento facial	Eurodac es conforme con las nuevas disposiciones legales.	<b>Aplazado</b> La actividad no se inició debido a que la base jurídica refundida seguía pendiente.	Coste — Calendario — Alcance	La actividad sigue pendiente de que se adopte la base jurídica.	2.2.1.6
1.2.3	Sistema automatizado de Dublín	El nuevo sistema establecido es conforme con las nuevas disposiciones legales.	La actividad no se inició debido a que la base jurídica refundida de Dublín seguía pendiente.	Coste — Calendario — Alcance	La actividad no comenzó. El sistema se retiró de la propuesta de base jurídica.	2.2.1.21
1.2.4	Soporte ininterrumpido de primer nivel a la gestión operativa de los sistemas: Servicio de Asistencia de la eu-LISA	Los sistemas operativos esenciales y los usuarios de los Estados miembros reciben servicios eficientes y fiables.	<b>Entregado</b> Los usuarios de los Estados miembros reciben servicios eficientes y fiables en el primer nivel de apoyo y comunicación a través de los canales acordados.	Indicadores de rendimiento del Servicio de Asistencia. Encuesta anual de satisfacción de los clientes.	<b>Realizado</b> ICR 19: Satisfacción del cliente: Porcentaje de usuarios de los Estados miembros satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por el Servicio de Asistencia de la eu-LISA en general: 95 % ICR 20: Rendimiento del Servicio de Asistencia de la eu-LISA: 99,90 %	2.1.1.9
1.2.4	Soporte ininterrumpido de segundo nivel a la gestión operativa de los sistemas operativos esenciales	Los SOE y los Estados miembros reciben un servicio fiable de las aplicaciones, incluidas las bases de datos.	<b>Entregado</b> Los Estados miembros reciben un servicio fiable de las aplicaciones, incluidas las bases de datos.	Conformidad con el ANS operativo de las aplicaciones.	<b>Realizado</b> Las actividades de mantenimiento hicieron que el sistema funcionase de conformidad con el ANS, anticiparon mejoras y evitaron incidentes.	2.1.1.7
1.2.4	Integración de la solución de seguimiento único integrado en el proceso de gestión de eventos	Basada en el proceso de gestión de eventos en el conjunto de los sistemas y la mejora de la calidad de la generación de alarmas, la integración con la solución de seguimiento único mejorará de forma considerable la eficiencia y la eficacia del seguimiento.	<b>Aplazado</b> La fase 1 no comenzó en 2020 porque no se disponía de los recursos humanos necesarios.	Mayor satisfacción del apoyo de nivel 1 y nivel 2 de la eu-LISA. Minimizar el riesgo potencial de omisión de alertas críticas.	La Agencia aplazó la actividad.	2.2.1.15

1.2.4	Ejecución de los procesos del marco GSTI de la eu-LISA y elaboración de informes periódicos	Los sistemas operativos esenciales y los Estados miembros reciben servicios fiables, de conformidad con el marco de GSTI de la eu-LISA.	<b>Entregado</b> Los SOE y los Estados miembros recibieron servicios fiables.	Conformidad con los ICR del proceso.	<b>Realizado</b>	2.1.4.2
1.2.4	Actividades de gestión de las versiones e implementación	Mejora de la coordinación y el seguimiento de todas las actividades relacionadas con la gestión de las versiones y la implementación en todas las fases: planificación, creación, prueba y validación, despliegue, revisión y cierre.	<b>Entregado</b> Se completó la entrega de la planificación de versiones. Debido a la pandemia, la Agencia tuvo que aplazar algunas versiones hasta 2021; por lo tanto, la Agencia realizó una entrega parcial de la implementación de las versiones.	Entrega de la planificación de versiones. Implementación de las versiones del sistema.	<b>Realizado</b> Se completó la entrega de la planificación de versiones. Se realizó una entrega parcial de la implementación de las versiones de los sistemas conforme a la planificación de versiones. Debido a la pandemia, hubo que aplazar algunas versiones a 2021.	2.1.1.12
1.2.4	Estudio de la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones	El uso de la GCVA comenzará con arreglo a los procesos definidos y al marco de gobernanza. Se utilizarán mejor las herramientas existentes. La Agencia tiene los conocimientos y los diferentes elementos necesarios para preparar la plena aplicación de la GCVA.	<b>Entregado</b> El estudio evaluó y analizó las distintas opciones para el diseño arquitectural y el desarrollo de una plataforma GCVA en función de las necesidades de negocio, las limitaciones y los requisitos técnicos de la Agencia. El estudio evaluó futuros modelos tecnológicos, organizativos y de procesos que permitirán la aplicación de la plataforma GCVA e integrarán sus herramientas en el panorama existente.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Ámbar — Ámbar — Verde El coste y el calendario superaron el plan original, pero la Agencia entregó satisfactoriamente todo el alcance del estudio.	2.2.2.2 (en el DOCUP 2019)
1.2.4	Mejoras de la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones	Mayor rapidez en la entrega de las versiones.	<b>Aplazado</b> El nuevo proyecto de mejora de la GCVA aún no ha comenzado.	Plazo de lanzamiento (en comparación con el año anterior).	—	2.1.2.1
1.3.1	Gestión operativa periódica de los contratos de la infraestructura de comunicaciones	El rendimiento de la infraestructura de comunicaciones cumple el ANS.	<b>Entregado</b> La Agencia negoció y formalizó contratos de apoyo para la red TESTA VIS y SIS en el marco del nuevo contrato marco TESTA y formalizó contratos para el mantenimiento de los componentes Sirenemail/VISMail y la segunda capa de cifrado.	Conformidad con el ANS de comunicación.	<b>Realizado</b> Operación realizada con arreglo a los ANS. ICR5: Disponibilidad de la WAN (para el SIS y el VIS): 99,9931 %	2.1.1.16
1.3.1	Prestación de servicios de red	Prestación de un servicio fiable desde la infraestructura de comunicación y los sistemas de comunicación conexos.	<b>Entregado</b> La prestación del servicio de red cumplió los ANS acordados. En particular, el 50 % de la infraestructura de cifrado Certes del SIS II, situada en los Estados miembros y en los centros de la eu-LISA, se ha renovado satisfactoriamente. La Agencia entregará el 50 % restante en 2021 de acuerdo con el calendario previsto.	Conformidad con los ANS de la infraestructura de comunicación.	<b>Realizado</b> Según el ANS acordado, la infraestructura de comunicación y los sistemas de la infraestructura de comunicación (VIS Mail, SIS Mail) estuvieron disponibles.	2.1.1.15

1.3.1	Transición a la nueva red TESTA	Se dispone de una comunicación IP segura y fiable entre los sistemas nacionales y los sistemas centrales; es posible una comunicación IP segura y fiable entre los emplazamientos de los sistemas centrales.	<b>En curso</b> La Comisión Europea (DG DIGIT) está gestionando la firma del nuevo contrato TESTA. La eu-LISA, junto con otras agencias e instituciones, colaboró en la evaluación técnica de las ofertas. La evaluación técnica se completó en un 80 % a finales de 2020, y la evaluación continúa en 2021.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Por debajo del objetivo</b> Retraso en la firma del contrato.	2.2.1.19
1.3.2	Gestión del funcionamiento cotidiano de la Unidad Central/Unidad Central de Respaldo (UC/UCR)	Mantenimiento continuo y control de la capacidad de ambos centros de datos (UC y UCR).	<b>Entregado</b> El alcance de la actividad se modificó para abarcar únicamente la gestión operativa de la UCR. Se mantuvieron todos los contratos operativos.	Disponibilidad de recursos de los centros de datos (refrigeración, energía).	<b>Realizado</b> La UCR estuvo disponible, los turnos se cumplieron de forma continua a pesar de la pandemia y de las restricciones de viaje.	2.1.1.14
1.3.2	Continuación de las actividades de reorganización de los centros de datos	Los centros de datos cumplirán con los nuevos requisitos de alta densidad para conseguir una mayor capacidad de alojamiento que satisfaga las necesidades operativas.	<b>Entregado</b> Funcionamiento diario del «centro de datos como servicio». Se ha implementado una herramienta de gestión de la infraestructura de los centros de datos. La Agencia llevó a cabo mejoras continuas en la asignación de recursos para permitir un mayor crecimiento de la capacidad de la infraestructura (nuevos sistemas adicionales, mandato ampliado, desarrollo de sistemas existentes).	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b>	2.2.1.14
1.3.2	Traslado de las conexiones WAN de los sistemas centrales	Mejora de la capacidad de los centros de datos y aumento de la resiliencia física de la red.	<b>Aplazado</b> El proveedor de telecomunicaciones realizó la evaluación técnica. Las restricciones de la pandemia afectaron al progreso de la actividad.	—	<b>Retrasado</b>	2.2.1.17
1.3.3	Gestión operativa/coordinación de la gestión cotidiana del sistema y tareas compartidas	Prestación de servicios de infraestructura fiables en consonancia con los ANS acordados.	<b>Entregado</b> La Agencia proporcionó continuamente el apoyo de 2.º nivel a la infraestructura de los sistemas a pesar de las restricciones de acceso debidas a la pandemia. La Agencia implementó las versiones según lo previsto.	Conformidad con los ANS del SOE y de la ICC.	<b>Realizado</b> Véanse los ICR 3 a 9.	2.1.1.11
1.3.3	Gestión de licencias	Se presta apoyo a las licencias utilizadas en la eu-LISA con arreglo al ANS requerido por los sistemas.	<b>Entregado</b> La Agencia renovó las licencias de Oracle según lo previsto.	Número de licencias cuyo contrato de apoyo se gestiona de manera centralizada.	<b>Realizado</b>	2.1.1.13
1.3.3	Mantenimiento del CSI	Mantenimiento obligatorio conforme al contrato marco de la ICC.	<b>Entregado</b> La Agencia renovó el hardware de la infraestructura ICC con arreglo a lo previsto. Se prestó el servicio de mantenimiento correctivo de la infraestructura ICC conforme a los ANS acordados.	Conformidad con los ANS de mantenimiento. Indicadores de rendimiento de los SOE.	<b>Realizado</b> Objetivos del ANS cumplidos.	2.1.1.10

1.3.3	Integración de la gestión de activos en la gestión de configuraciones	Registro único, centralizado y relacional de contratos, situación financiera y operativa de los componentes y activos informáticos.	<p><b>En curso</b></p> <p>La integración de la gestión de activos financieros con la gestión de configuraciones se ha tenido en cuenta en las versiones actualizadas de los procesos de gestión de activos y gestión de configuraciones. Se inició la aplicación de la infraestructura de ICC. La plena integración en la base de datos de gestión de configuraciones está pendiente de la actualización del sistema y de la configuración posterior, que se ha retrasado debido a las restricciones de acceso.</p>	Indicador de rendimiento del proyecto.	<b>Realizado</b>	2.2.2.1
1.4.0	Prestación del servicio de garantía y seguridad de la información a los sistemas operativos esenciales	Garantía de que los riesgos para la seguridad de la información se gestionarán en un nivel aceptable.	<p><b>Entregado</b></p> <p>La Agencia desarrolló y actualizó las evaluaciones de riesgos y los planes de seguridad y continuidad de las actividades de los sistemas existentes y de los nuevos, y desarrolló varias normas como parte del sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI). La Agencia también continuó con el desarrollo del método de gestión de riesgos ITSRM de la Comisión para alinearse con el marco de seguridad informática de la DG DIGIT. Con el apoyo de servicios de consultoría externos, la Agencia llevó a cabo una revisión exhaustiva e independiente destinada a medir el nivel de madurez de la eu-LISA global (SGSI), centrándose en los SGSI de los sistemas de gran magnitud. De conformidad con las normas de seguridad relativas a la protección de los sistemas de comunicación e información, la Agencia creó el Grupo de trabajo sobre seguridad informática, que celebró su primera reunión en enero de 2021. La Agencia actualizó la arquitectura de seguridad de referencia basada en SABSA (Sherwood Applied Business Security Architecture) y revisó los requisitos de seguridad para el TEF.</p>	<p>(1) Porcentaje de procesos operativos y sus servicios cubiertos por el proceso de gestión del riesgo para la información.</p> <p>(2) Porcentaje del personal que ha completado la formación en línea en materia de seguridad.</p> <p>(3) Porcentaje de los controles de seguridad realizados en cada Plan de Seguridad del Sistema de Información.</p> <p>(4) Porcentaje de las pruebas trimestrales de seguridad realizadas frente a las planificadas.</p>	<p><b>Realizado</b></p> <p>Porcentaje de incidentes de seguridad tratados en el ANS dentro del objetivo de respuesta: 73 %</p> <p>Porcentaje de evaluaciones de riesgos para la seguridad de los sistemas (diseño, desarrollo, producción): 100 %</p> <p>Porcentaje de sistemas de información para los que se ha realizado un análisis de impacto en las operaciones (BIA) al menos cada tres años, identificando al personal crítico: 100 %</p> <p>Porcentaje de objetivos de seguridad aplicados definidos por la legislación: 100 %</p> <p>Número de análisis de vulnerabilidad realizados en la cartera del sistema de información: 10</p> <p>Número de ejercicios de ciberseguridad realizados anualmente: 1</p>	2.1.1.18
1.4.0	Operar, planificar y desarrollar las partes de continuidad de las actividades/recuperación en caso de catástrofe/respuesta de emergencia del sistema de gestión de la seguridad y la continuidad	La Agencia mejora la resiliencia de su gestión operativa.	<p><b>Entregado</b></p> <p>La Agencia llevó a cabo operaciones y proyectos de continuidad de las actividades (BC) según lo previsto, teniendo en cuenta los ajustes necesarios debidos a la situación de la COVID-19.</p>	Los controles de BC abarcan todos los ámbitos de actividad de la eu-LISA. Los planes de BC se ponen a prueba y las pruebas demuestran la eficacia de los controles de BC establecidos. El personal de la Agencia participa en sesiones de formación y comunicación específicas en función de las necesidades.	<p><b>Realizado</b></p> <p>Se han definido controles de BC en todas las áreas de actividad pertinentes y se han adoptado el plan institucional de continuidad de las actividades y las normas de desarrollo de BC. El análisis institucional de impacto en las operaciones se actualizará para reflejar la situación actual.</p> <p>Se llevaron a cabo dos ejercicios de BC. Se realizaron dos simulacros de evacuación (uno en el centro de Tallin y otro en el de Estrasburgo).</p> <p>Se celebraron sesiones de comunicación sobre BC para todo el personal de la eu-LISA y algunas sesiones recurrentes de comunicación sobre BC y la respuesta de emergencia para nuevos empleados.</p>	2.3.8

1.4.0	Operar, planificar y desarrollar los elementos de protección del sistema de gestión de la seguridad y la continuidad	La Agencia garantiza un nivel adecuado de protección y seguridad de las personas y los bienes presentes en sus instalaciones.	<b>Entregado</b> La Agencia pudo garantizar y mantener la protección, la seguridad y el orden en sus locales, protegiendo a su personal, sistemas, instalaciones y bienes, de conformidad con sus obligaciones legales. La Agencia logró este resultado a pesar de los retos adicionales e imprevistos creados por la pandemia, dando prioridad adicional a la salud y la seguridad del personal.	Las medidas de seguridad de protección cumplen al 100 % con la evaluación de riesgos, las normas y los reglamentos de la eu-LISA y las normas ISO.	<b>Realizado</b> Los riesgos específicos para la seguridad se situaron en un nivel aceptable a lo largo de todo el año. Las medidas de protección se habían adoptado de conformidad con las disposiciones y reglamentaciones específicas y las normas ISO.	2.3.8
1.4.0	Ejercicio combinado de recuperación en caso de catástrofe para el SIS, el VIS y Eurodac	Se garantiza el cumplimiento de la continuidad de las actividades, la recuperación en caso de catástrofe y la gestión de incidentes en caso de que un incidente perturbe el funcionamiento de los sistemas operativos esenciales de la eu-LISA.	<b>Entregado</b> La Agencia ejecutó el ejercicio y los resultados se evaluaron según lo previsto, a pesar de los efectos de la pandemia para todos los participantes. El informe del ejercicio recibió un dictamen favorable de los GC del SIS, del VIS y de Eurodac.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.2.1.27
1.4.0	Ejercicio de seguridad y continuidad de las actividades para los servicios informáticos institucionales	Se garantiza el cumplimiento de la continuidad de las actividades, la recuperación en caso de catástrofe y la gestión de incidentes en caso de que un incidente perturbe el funcionamiento de los servicios informáticos institucionales de la eu-LISA.	<b>Entregado</b> La Agencia ejecutó el proyecto de ejercicio y evaluó los resultados.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde Se produjo una ligera desviación en el tiempo. La fase de ejecución tuvo lugar en enero de 2021, en lugar de diciembre de 2020, debido a que había tareas más urgentes relacionadas con la situación de pandemia.	2.3.8
1.4.0	Aplicación de las recomendaciones derivadas de los ejercicios de seguridad y continuidad de las actividades	Garantía de la mejora continua de la seguridad y la continuidad de las actividades de los sistemas.	<b>En curso</b> La aplicación de las recomendaciones derivadas de los ejercicios de seguridad y BC que se llevaron a cabo en 2017-2019 ha continuado según lo previsto.	Porcentaje de ejecución del plan de acción.	<b>Realizado</b> Algunas de las medidas se aplicaron más rápidamente de lo previsto y otras siguen pendientes. La situación de pandemia afectó a la aplicación de todas las recomendaciones.	2.1.1.17
1.4.0	Renovación de los controles perimetrales de seguridad física de la sede de Estrasburgo	Se garantiza el cumplimiento de determinados requisitos operativos y jurídicos para la seguridad física en la sede de Estrasburgo de la eu-LISA, en consonancia con la actual evaluación de riesgos.	<b>Aplazado</b> Debido a la reevaluación de las prioridades anuales causada por la situación de la COVID, se replanteó la prioridad del proyecto y se aplazó.	Coste — Calendario — Alcance	Se aplazó la actividad.	2.3.8

1.5.1	<b>Contribución en calidad de observadora a las evaluaciones de Schengen en los ámbitos del SIS/SIRENE y de la política común de visados (incluido el VIS), y garantía de un mejor uso del SIS II y del VIS por los Estados miembros</b>	Los Estados miembros de la UE aplican correctamente la legislación de Schengen en los ámbitos del SIS/SIRENE y de la política común de visados y garantizan un mejor uso del SIS II y del VIS.	<b>Entregado</b> La Agencia contribuyó en calidad de observadora a las evaluaciones del SIS/SIRENE en Alemania y Austria. Debido a las restricciones de viaje y a la inestabilidad de la situación causada por la pandemia, la Agencia decidió prestar apoyo administrativo a dos evaluaciones en lugar de enviar personal en calidad de observador.	Cumplimiento de las solicitudes de evaluaciones de Schengen.	<b>Realizado</b> La eu-LISA contribuyó en todo lo posible al mecanismo de evaluación de Schengen.	2.3.1
1.5.2	<b>Puesta en común de las mejores prácticas y servicios con otras agencias en el ámbito de las TIC</b>	Validación de que los requisitos críticos se han recogido y comentado.	<b>Entregado</b> El equipo de servicios de TIC estuvo presente en las reuniones del Comité Consultivo sobre TIC y en las reuniones de las agencias JAI que se organizaron durante el año. Participaron en las diversas actividades especiales, como el proyecto GovSEC <sup>79</sup> o grupos relacionados con varios beneficiarios de contratos de DIGIT.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.3.6
1.5.4	<b>Ejecución del plan de formación para los Estados miembros sobre el uso técnico de los sistemas informáticos gestionados por la Agencia</b>	Existe un programa de formación reactivo y a medida sobre sistemas que responde plenamente a las necesidades de las partes interesadas.	<b>Entregado</b> Debido a la COVID-19, la Agencia transformó toda la oferta de formación en un formato de aprendizaje electrónico. Además de una sesión presencial, se crearon 22 nuevos cursos en línea que abarcaban todos los temas y aspectos principales de los planes de estudios de la formación de la eu-LISA, incluidos 16 módulos de aprendizaje electrónico. Se pusieron a disposición en el sistema de gestión del aprendizaje de la eu-LISA. La Agencia también organizó siete seminarios web.	Índice de satisfacción (escala 1-5, 1 el más bajo, 5 el más elevado). Se propondrá al Comité de Dirección un índice de satisfacción con escala 1-6.	<b>Realizado</b> En 2020, el índice de satisfacción de las actividades de formación de la eu-LISA fue de 4,5 sobre 5 (siguiendo la escala del ICR de la eu-LISA para las actividades de formación de los Estados miembros: 1-5; donde se considera que el ICR es positivo si: > 3). La nueva escala del ICR, 1-6, fue adoptada por el CA en marzo de 2020. En la nueva escala se considera que el ICR es positivo si: >4.	2.1.1.19
1.5.4	<b>Elaborar informes técnicos y agregar estadísticas</b>	Cumplimiento de todas las obligaciones de elaboración de informes establecidas de conformidad con el Reglamento constitutivo y con las bases jurídicas de los sistemas informáticos confiados a la Agencia.	<b>Entregado</b> La Agencia entregó puntualmente los cinco resultados a las instituciones de la UE y los publicó. Además, también se publicó el informe sobre el funcionamiento técnico del VIS, que abarca el período 2017-2019. La recogida de datos de los Estados miembros, condición esencial para el informe, requirió un tiempo relativamente largo y fue la razón del retraso.	Entrega de los informes a las instituciones de la UE.	<b>Realizado</b> Fechas y referencias recogidas en la sección 1.5.4.	2.3.1



1.6.1	Planificación e informes	La eu-LISA proporciona a sus partes interesadas suficiente información sobre la planificación y ejecución de las tareas confiadas a la Agencia y su rendimiento, con lo que se garantiza un alto grado de confianza y se cumplen los requisitos jurídicos.	<b>Entregado</b> La Agencia entregó el IAAC, la IR y los DOCUP. Hubo algunos retrasos debidos a la pandemia. Sin embargo, estos retrasos no afectaron en modo alguno al desempeño de la Agencia.	El DOCUP 2021-2023, la IR 2020 y el IAAC 2019 se aprobaron a tiempo y sin modificaciones importantes.	<b>Realizado</b>	2.3.1
1.6.1	Realización de un ejercicio de gestión de la calidad empresarial	El modelo de gobernanza institucional, que consta de la gestión de riesgos, la gestión de controles internos y la gestión de la calidad, se ha adoptado y se aplica en la Agencia con arreglo a sus definiciones y requisitos.	<b>En curso</b> Las cuestiones relacionadas con la contratación pública retrasaron la plena aplicación de la gestión de la calidad total, y el ejercicio del Marco Común de Evaluación (MCE) estaba en curso. Los preparativos seguían su curso (personalización de la herramienta, plan de comunicación) e iban por buen camino. La Agencia tiene la intención de completar la primera ronda de aplicación del MCE (informe de autoevaluación) en 2021 y completar la candidatura para obtener la etiqueta de usuario efectivo del MCE en 2022.	Se entregó un informe de autoevaluación a la dirección de la eu-LISA durante el tercer trimestre de 2020.	<b>Por debajo del objetivo</b> Se ha retrasado mientras las actividades del indicador de rendimiento siguen su curso.	2.3.1
1.6.1	Revisión de la estrategia de la eu-LISA a largo plazo y de los ICR institucionales	La Agencia posee una estrategia a largo plazo actualizada, ICR y un programa/plan plurianual para prestar un mejor servicio a sus partes interesadas.	<b>En curso</b> El proyecto de nueva estrategia a largo plazo se entregó a la dirección de la Agencia en junio de 2020. Actualmente está siendo ultimado por el Comité de Dirección de la Agencia.	Entrega de la estrategia a largo plazo actualizada de la Agencia y del programa plurianual al CA.	<b>Por debajo del objetivo</b> La estrategia aún no se ha presentado al CA para su adopción.	2.3.1
1.6.1	Aportación de capacidades de gobernanza y gestión del cumplimiento	La Agencia aplica suficientemente elementos de buena gobernanza en sus prácticas de gestión del cumplimiento.	<b>Entregado</b> La Agencia mantuvo correctamente el registro de excepciones e incumplimientos y elaboró el informe de seguimiento a su debido tiempo. La Agencia implementó el MCI bajo la supervisión del responsable de la gestión de riesgos y del control interno.	Los informes de registro y seguimiento del control interno se elaboran a tiempo, con el alcance y la calidad requeridos.	<b>Realizado</b>	2.3.1
1.6.1	Apoyo administrativo oportuno al Consejo de Administración	El Consejo de Administración recibe suficiente apoyo para el desempeño efectivo de sus funciones.	<b>Entregado</b> En total, se celebraron tres reuniones del Consejo de Administración. Debido al brote de COVID-19, la Agencia canceló la primera reunión física prevista para marzo, y el CA adoptó decisiones por escrito. Otras dos reuniones, más una reunión extraordinaria, se celebraron puntualmente a través de internet.	Las reuniones se llevaron a cabo según lo previsto. El índice general de satisfacción de las partes interesadas se conoció a través de una encuesta de satisfacción.	<b>Realizado</b> Reunión del CA prevista para los días 17 y 18 de marzo de 2020, pero cancelada debido al brote de COVID-19 y sustituida por el procedimiento escrito. 23.ª reunión del CA celebrada el 30 de junio de 2020 a través de internet. 24.ª reunión extraordinaria del CA celebrada el 17 de septiembre de 2020 a través de internet. 25.ª reunión del CA celebrada el 24 de noviembre de 2020 a través de internet.	2.3.2

1.6.1	Apoyo administrativo oportuno a los Grupos Consultivos	Los Grupos Consultivos cuentan con el apoyo suficiente para desempeñar de manera efectiva sus funciones.	<b>Entregado</b> Todas las reuniones de los Grupos Consultivos se celebraron a tiempo.	Las reuniones se llevaron a cabo según lo previsto. El índice general de satisfacción de las partes interesadas se conoció a través de una encuesta de satisfacción.	<b>Realizado</b> Las reuniones presenciales se celebraron en enero, febrero y marzo, y las reuniones de los GC se celebraron en línea debido a la pandemia de COVID-19.	2.3.2
1.6.1	Capacidad de gestión de la cartera de proyectos	1. Modelo de proceso para la gestión de carteras 2. Hoja de ruta de TI para la aplicación del modelo de proceso PPM (gestión de la cartera de proyectos).	<b>Entregado</b> Descripción en la sección 1.6.1.	Nuevo proceso y hoja de ruta de TI aprobados cumpliendo el plazo, el alcance y el presupuesto.	<b>Realizado</b> Proceso y hojas de ruta aprobados según lo previsto.	2.3.9
1.6.1	Desarrollo y despliegue de procesos y de programas de formación, evaluación de proyectos, realización de revisiones de garantía de calidad de proyectos, valoración de procesos y notificación de resultados de proyectos	Mejor armonización entre la estrategia de la Agencia y la ejecución de los proyectos, mediante la integración de los procesos principales: gestión de proyectos, gestión de programas y gestión de carteras.	<b>Entregado</b> Descripción en la sección 1.6.1.	Alcanzar los objetivos acordados en la hoja de ruta de la OGPE.	<b>Realizado</b> Objetivos cumplidos según lo previsto.	2.3.9
1.6.1	Valoración oficial basada en el modelo CMMI	Calificación oficial de la Agencia según el modelo CMMI.	<b>En curso</b> La Agencia llevó a cabo todas las actividades de planificación y preparación según lo previsto: completó la justificación económica de la actividad y presentó la reunión inicial, incluida la propuesta de hoja de ruta. En diciembre se celebró una sesión de formación sobre la CMMI (Fundación de Capacidades) para los miembros pertinentes del personal.	Nivel de madurez de los ámbitos de proceso pertinentes.	<b>Realizado</b> En 2020, la atención se centró en las tareas preparatorias y no en la evaluación.	2.3.9
1.6.1	Evoluciones de la gestión de los riesgos institucionales	1. Modelo de proceso para la gestión de los riesgos institucionales. 2. Hoja de ruta de TI para la aplicación del modelo de proceso de gestión de los riesgos institucionales.	<b>En curso</b> El ejercicio anual de seguimiento de los riesgos y problemas institucionales se llevó a cabo según lo previsto. La revisión de la política de gestión de riesgos de la eu-LISA fue aprobada por el Comité de Dirección en abril de 2020.	Modelo de proceso de gestión de riesgos institucionales y hoja de ruta de TI.	<b>Realizado</b> La reformulación del modelo del proceso de gestión de riesgos institucionales está vinculada a la aplicación de la PPM (puesta en marcha en 2020) y a la gestión de riesgos de la eu-LISA bajo el control del responsable de gestión de riesgos y de control interno (RGRCI).	2.3.9

1.6.1	<b>Revisión de los servicios y procesos de mejora continua del servicio</b>	Validación de la mejora continua del servicio de los procesos GSTI existentes, así como de los servicios prestados para atender mejor a las partes interesadas internas y externas de la eu-LISA.	<b>En curso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificación de productos, acuerdo de la plantilla de descripción de productos, descripción de todos los productos identificados</li> <li>- revisión completa y actualización del catálogo de servicios y transformación en catálogo de productos y servicios, en consonancia con la estrategia de abastecimiento</li> <li>- todos los servicios se revisan y se actualizan utilizando la plantilla de descripción del servicio actualizada</li> <li>- se crea el paquete completo y se publica para su uso cotidiano</li> <li>- la revisión y actualización de los procesos de GSTI sigue su curso</li> <li>- se definen siete nuevos procesos: gestión de relaciones comerciales, gestión de la demanda, gestión de requisitos, gestión de activos, gestión de productos, gestión de la seguridad informática, gestión de la continuidad</li> </ul>	ICR del proceso de mejora continua del servicio.	<b>Por debajo del objetivo</b> El conjunto actualizado de ICR de los procesos es uno de los principales resultados del proyecto, pendiente de finalización. El director del proyecto cuantifica y notifica periódicamente los avances, controles y riesgos relacionados con el proyecto.	2.1.4.1
1.6.2	<b>Ejecución del plan anual de auditoría interna</b>	Obtención de transparencia para las principales partes interesadas en cuanto a la idoneidad y la efectividad del sistema de control interno. Confianza en las operaciones y en el logro de los objetivos de la Agencia y comprensión del riesgo residual. Todas las reuniones previstas de los Grupos Consultivos se celebraron a tiempo.	<b>Entregado</b> Descripción en la sección 2.7.3.	(1) Porcentaje de procesos con resultados asegurados que cumplen los objetivos dentro de los márgenes de tolerancia. (2) Porcentaje de procesos objeto de revisión independiente. (3) Número de incumplimientos críticos y muy importantes del control interno. (4) Número de problemas de incumplimiento críticos identificados por año.	Los datos recogidos son insuficientes para calcular los cuatro nuevos indicadores de rendimiento acordados. Es necesario aplicar plenamente varios marcos y actividades pertinentes. Por lo tanto, la FAI siguió aplicando los mismos indicadores que en años anteriores: (1) Ejecución del Plan Anual de Auditoría: 80 % (2) Revisiones de auditoría finalizadas dentro del presupuesto y a tiempo: 60 % (3) Horas/año de formación del personal de la FAI: 70 %	2.3.10
1.6.2	<b>Control interno, procedimientos y auditorías relacionadas con las finanzas y la contratación</b>	La Agencia hace uso de un amplio conjunto de procedimientos y de controles adecuados para promover la buena gestión financiera y el control interno.	<b>Entregado</b> La Agencia hace uso de un amplio conjunto de procedimientos y de controles adecuados para promover la buena gestión financiera y el control interno.	Un conjunto amplio y coherente de procedimientos abarca los principales procesos operativos en el ámbito financiero y de contratación.	<b>Realizado</b> Véase el comentario para conocer el resultado.	2.3.3

<p>1.6.2</p>	<p><b>Consolidación de los conceptos impuestos por el nuevo Reglamento por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 45/2001</b></p>	<p>Garantizar la conformidad de las normas internas con el marco jurídico aplicable.</p>	<p><b>Entregado</b>                  Nueva Decisión sobre normas de desarrollo adoptada por el Consejo de Administración de la eu-LISA, registro plenamente actualizado según las orientaciones del SEPD, involucración del DPD en las EIPD.                  El CA adoptó una nueva Decisión sobre normas de desarrollo, y la Agencia completó la actualización del registro con arreglo a las orientaciones del SEPD.</p>	<p>Nueva Decisión sobre normas de desarrollo adoptada por el CA de la eu-LISA.                  Número de EIPD realizadas o involucradas.                  Registro de operaciones de tratamiento de datos del DPD.</p>	<p><b>Realizado</b>                  1. Nueva Decisión sobre normas de desarrollo adoptada por el CA de la eu-LISA:                  - Normas de desarrollo relativas al DPD adoptadas en octubre de 2019.                  - Aprobación prevista para 2021. En 2020: El proyecto de normas de desarrollo del artículo 25 del Reglamento (UE) n.º 2018/1725 se creó y se revisó internamente.                  2. Número de EIPD realizadas o involucradas:                  - Cinco EIPD (SES, sBMS, SEIAV, control de exactitud del BMS, ECRIS-TCN)                  3. Registro de operaciones de tratamiento de datos del DPD:                  - Actualizado, público, conforme (auditoría del SEPD), reformateado a petición del SEPD.</p>	<p>2.3-5</p>
<p>1.6.2</p>	<p><b>Realización de la encuesta anual de protección de datos</b></p>	<p>Recomendaciones sobre cumplimiento en materia de protección de datos que se aplicarán a fin de aumentar el cumplimiento de la Agencia en esta materia.</p>	<p><b>Entregado</b>                  Se ha actualizado el alcance de la actividad para tener en cuenta:                  1. Informe de inspección del SIS y del VIS realizado en 2018 por el SEPD, recibido en abril de 2020. Contiene 43 recomendaciones y plazos comprendidos entre el segundo trimestre de 2020 y el segundo trimestre de 2021. La eu-LISA ha incorporado todas las recomendaciones del SEPD a un plan de acción. El DPD de la eu-LISA supervisa el progreso de su aplicación.                  2. Proyecto de informe de auditoría del SEPD de 2019 sobre Eurodac que se recibió en noviembre de 2020 para permitir observaciones formales. Estas observaciones formales serán adoptadas por el Consejo de Administración de la eu-LISA. El DPD de la eu-LISA impulsa este ejercicio, que incluye la consulta interna, la consulta con el grupo consultivo de Eurodac, la consulta con el Consejo de Administración y la consolidación de las observaciones para su adopción formal por el Consejo de Administración de la eu-LISA.                  3. Orden del SEPD sobre las transferencias internacionales a raíz de la sentencia del TJUE en el asunto Schrems II. En octubre de 2020, las instituciones de la UE recibieron del SEPD la orden de llevar a cabo un ejercicio de inventario de las transferencias internacionales de datos a terceros países y de informar sobre los riesgos y déficits detectados sobre la base de dicho ejercicio. El DPD de la eu-LISA impulsa este ejercicio y ayuda a los responsables del tratamiento de datos de la eu-LISA a cumplir esta orden en plazo.                  La Agencia actualizó el alcance de la actividad para tener en cuenta las recomendaciones y los plazos del informe de inspección del SIS y del VIS realizado en 2018 por el SEPD, mediante su incorporación a un plan de acción. La Agencia recibió el proyecto de informe de la auditoría del SEPD de 2019 sobre Eurodac para permitir observaciones formales, que el Consejo de Administración adoptará tras la consulta interna y la consulta con el Grupo Consultivo de Eurodac. En octubre, las instituciones de la UE recibieron del SEPD</p>	<p>Informe presentado al director ejecutivo de la eu-LISA.                  El indicador de rendimiento se actualiza para tener en cuenta:                  1. Los seguimientos realizados por el DPD de la eu-LISA sobre el plan de acción relativo al informe de inspección del SIS y del VIS realizado en 2018 por el SEPD, recibido en abril de 2020.                  2. El ejercicio realizado por el DPD de la eu-LISA para compilar y consolidar las observaciones que deben ser formalmente adoptadas por el CA de la eu-LISA en relación con el</p>	<p><b>Realizado</b>                  1. Sesiones de seguimiento organizadas trimestralmente: la primera se celebró el 20 de mayo de 2020, estando prevista la del segundo trimestre para julio, la del tercero para octubre y la del cuarto para febrero de 2021.                  2. Observaciones formales de la eu-LISA enviadas al SEPD en plazo: Se completó la revisión interna. Se completó la consulta con el GC de Eurodac y el CA de la eu-LISA. Se consolidaron todas las observaciones y se puso en marcha un procedimiento escrito para que el CA de la eu-LISA adoptara formalmente dichas observaciones. Tras su adopción formal, las observaciones de la eu-LISA se enviarán al SEPD dentro del plazo establecido (18 de enero de 2021).                  3. El DPD de la eu-LISA prestó asistencia y apoyo a los responsables del tratamiento de datos de la eu-LISA para inventariar las transferencias de datos de sus actividades de tratamiento (creación del inventario de</p>	<p>2.3-5</p>

			la orden de llevar a cabo un ejercicio de inventario de las transferencias internacionales de datos a terceros países y de informar sobre los riesgos y déficits detectados.	proyecto de informe de Eurodac sobre la auditoría del SEPD de 2019. 3. Orden del SEPD sobre transferencias internacionales a raíz de la sentencia del TJUE en el asunto Schrems II.	transferencias de datos y organización de reuniones con los responsables del tratamiento de datos). Informe sobre los riesgos y déficits detectados en las transferencias internacionales completadas y enviado al SEPD dentro de plazo (15 de noviembre de 2020).	
1.6.2	Aumento de la comunicación en materia de protección de datos	El personal cumple los requisitos relativos a la protección de datos.	<b>Entregado</b> Todo el personal recibió información y formación directas sobre las nuevas obligaciones, derechos y sanciones en materia de protección de datos en la sesión de comunicación del Día de la Protección de Datos y en la sesión para nuevos empleados. Toda la información necesaria se actualizó de manera continua. Se informó al personal de las últimas novedades y noticias en materia de protección de datos a través del boletín semanal de la eu-LISA y la intranet del DPD, donde se incluyó una nueva sección sobre la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, con instrucciones paso a paso y una plantilla.	1. Número de sesiones llevadas a cabo sobre protección de datos y violación de la seguridad de los datos personales. 2. Número de boletines publicados sobre protección de datos.	<b>Realizado</b> 1. Una sesión de comunicación general en materia de protección de datos en el Día de la Protección de Datos. (>100 participantes) Una sesión celebrada sobre protección de datos para nuevos empleados (31 participantes). 2. 16 boletines informativos semanales publicados por la eu-LISA, con una sección de comunicación sobre protección de datos. Dos boletines especiales que incluyen aspectos destacados sobre protección de datos del primer y segundo semestre de 2020.	2-3-5

1.6.2	Elaboración del Informe Anual de Trabajo de 2019 y comunicación al Consejo de Administración sobre la situación intermedia en materia de cumplimiento de la protección de datos	Se informa al CA sobre el nivel de cumplimiento respecto a la protección de datos.	<p><b>Entregado</b></p> <p>Informe de Trabajo Anual de 2019 presentado al Consejo de Administración de la eu-LISA para su aprobación y publicación. Informe intermedio de situación en materia de protección de datos presentado al Consejo de Administración.</p>	Entregados los resultados previstos en los plazos acordados.	<p><b>Realizado</b></p> <p>El informe anual de trabajo de 2019 se entregó al CA con arreglo a los plazos acordados.</p> <p>La situación intermedia en materia de cumplimiento de la protección de datos se presentó al Consejo de Administración en abril y noviembre de 2020.</p> <p>El informe anual de trabajo de 2019 también se publicó en el sitio web de la eu-LISA.</p>	2.3-5
1.7.1	Consolidación de la Agencia tras su cambio, crecimiento y transformación	La estructura organizativa de la Agencia y de la Unidad de Recursos Humanos y Formación reflejará la evolución de la organización. Los nuevos empleados se integrarán en la organización. Se implementará la gestión de los cambios en relación con el crecimiento rápido.	<p><b>Entregado</b></p> <p>La Agencia contrató personal adicional de conformidad con el plan de contratación. La Unidad de RR. HH. codificó nuevos datos de personal y puso en marcha módulos de gestión del tiempo y de los permisos, siguió el proceso de concesión de derechos siguiendo las normas y la práctica establecida y aplicó el programa de incorporación de nuevos empleados. La Unidad de RR. HH. adaptó periódicamente la organización de los servicios a las necesidades crecientes de la Agencia pese a los insuficientes recursos humanos y la pandemia de COVID-19. El uso de herramientas electrónicas para realizar entrevistas y pruebas facilitó el proceso de contratación de personal. La Agencia introdujo la iniciación de los nuevos empleados en el calendario previsto. La Agencia organizó un total de 40 sesiones. El 81 % se mostró satisfecho con la experiencia general en la primera semana y el primer mes desde su incorporación a la eu-LISA. No fue necesaria una actualización importante de la estructura organizativa para acomodar los cambios en las tareas de la Agencia; se realizaron algunos ajustes menores en forma de transferencias individuales entre unidades y sectores, y la Agencia dividió un sector entre dos unidades.</p>	<p>(1) Número de selecciones durante el año y</p> <p>(2) Sesión de comunicación para el personal sobre el uso de Sysper para cada módulo implementado.</p> <p>(3) Finalizada la inducción y la incorporación de los nuevos empleados en un plazo de dos meses desde su entrada en servicio.</p> <p>(4) Número de empleados seleccionados para cubrir puestos vacantes o nuevos.</p>	<p><b>Realizado</b></p> <p>(1) 20 nuevas selecciones y 19 selecciones cerradas. El número de agentes contratados fue de 51. - No se fijó ningún valor objetivo para este ICR.</p> <p>(2) Se celebraron tres sesiones de comunicación al personal y a los directivos sobre el uso de Sysper (en TIM) y una sesión periódica (una o dos veces al mes) para nuevos empleados, así como una sesión relativa a los módulos de certificados RIG y HR para todo el personal en una hora con RR. HH: un objetivo de al menos una sesión.</p> <p>(3) La inducción e incorporación del 74 % de los nuevos empleados finalizó en un plazo de dos meses desde su entrada en servicio. Se organizaron 40 sesiones para recién llegados: un objetivo de al menos tres sesiones de incorporación finalizadas en dos meses desde su entrada en servicio.</p> <p>(4) 73 agentes fueron seleccionados para cubrir puestos vacantes o nuevos, incluido el cambio de un contrato.</p>	2.3-4
1.7.1	Cambio cultural y transición al modelo operativo eu-LISA 2.0	eu-LISA 2.0 puede optimizar el modelo y los procesos de operación.	<p><b>Aplazado</b></p> <p>Debido a la ampliación de la evaluación y a problemas administrativos para finalizar la fase de contratación pública, la Agencia firmó un contrato específico con una empresa consultora en diciembre. Por lo tanto, el hito del proyecto correspondiente a la primera fase se trasladó al segundo trimestre de 2021.</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Por debajo del objetivo</b></p> <p>Verde — Ámbar — Verde</p> <p>Inicio del proyecto previsto para el primer trimestre de 2021.</p>	2.2.2.2

1.7.2	<p>Actividades de recursos humanos estándar (situación habitual), por lo que se refiere a la estructura, los procesos y las prácticas de organización, realizadas conforme a las normas y decisiones pertinentes</p>	<p>La estructura organizativa de la Agencia y de la unidad de RR. HH. reflejará el desarrollo organizativo y se adaptará al crecimiento futuro. La eu-LISA cumplirá con sus obligaciones respecto al personal de conformidad con el marco regulador.</p>	<p><b>Entregado</b></p> <p>La Agencia estableció una estructura organizativa reflejo de su desarrollo y, con algunos ajustes menores (por ejemplo, transferencias de personal entre sectores o unidades), ejecutó un nuevo modelo operativo. Se concedieron a los nuevos empleados los derechos respectivos a lo largo del proceso de incorporación, y la Agencia implementó a tiempo las nóminas y otros pagos, las renovaciones de contratos y la gestión de carreras y de talentos. La Agencia adoptó dos nuevas normas de desarrollo sobre permisos y prevención y gestión de conflictos de intereses; una entrará en vigor automáticamente (sobre la transferencia de derechos de pensión) y las demás normas pertinentes para la gestión de los recursos humanos según proceda. La Agencia también introdujo nuevas mejoras para adaptarse plenamente a las normas de prevención del acoso y aumentar la sensibilización y la comunicación sobre los valores de la Agencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporción (%) de recursos administrativos respecto de los recursos operativos</li> <li>2. Porcentaje (%) de días de baja laboral certificada o no durante el período de notificación</li> <li>3. Porcentaje anual (%) de rotación del personal</li> <li>4. Índice de rendimiento del personal</li> <li>5. Nivel de implicación del personal</li> <li>6. Prevención de conflictos de intereses: número y porcentaje de declaraciones de intereses presentadas dentro de plazo</li> <li>7. Aplicación del plan anual de aprendizaje</li> <li>8. Número de actos para fomentar el espíritu de equipo y actividades sociales organizados</li> </ol>	<p><b>Realizado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El 16,5 % de los recursos administrativos frente al 72,5 % de los recursos operativos: objetivo del 20 % y del 70 % respectivamente</li> <li>2. 17%: objetivo de menos del 25 % de días de baja sin certificar</li> <li>3. 3,7%: objetivo de menos del 5 % de rotación del personal</li> <li>4. Este ICR fue sustituido por un índice de retención de talentos con el objetivo de ser un número positivo. ICR: «Rendimiento medio de las personas que abandonan la Agencia frente a las personas que permanecen en la Agencia». +0,25 (lo que significa que el rendimiento de las personas que permanecen es 0,25 superior al de las que abandonan la Agencia)</li> <li>5. Nivel de implicación del personal: 7,4</li> <li>6. 82%: objetivo por encima del 80 % en tiempo (el alcance de este ICR se ha reducido en 2019/2020)</li> <li>7. 86%: objetivo de al menos el 85 % de las actividades previstas realizadas</li> <li>8. Debido a la COVID-19, solo se organizaron tres actividades: el objetivo era organizar al menos diez actos de fomento del espíritu de equipo y actividades sociales</li> </ol>	2.3.4
-------	--	--	---	--	--	-------

1.7.2	Formación del personal de la eu-LISA en operaciones (formación técnica) y gestión del conocimiento	El personal de la eu-LISA será capaz de mejorar su rendimiento; la eu-LISA será reconocida como centro de experiencia y conocimiento.	<p><b>Entregado</b></p> <p>La pandemia de COVID-19 obligó a los equipos de recursos humanos y a los equipos de operaciones a aplazar parte de la formación o replantear las prioridades. La Agencia no puso en marcha el proceso de certificación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de actividades formativas organizadas</li> <li>2. Nivel de satisfacción general</li> <li>3. Aumentar la información acerca de la base de datos de conocimientos</li> <li>4. El 100 % de los nuevos empleados han seguido el programa técnico de incorporación</li> <li>5. Número de visitas de estudio realizadas</li> <li>6. Número de empleados que superan el proceso de certificación</li> </ol>	<p><b>Por debajo del objetivo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 24 actividades de formación</li> <li>(2) 81 %</li> <li>(3) Mayor información sobre iLearn</li> <li>(4) El 74 % de los nuevos empleados han seguido el programa de incorporación</li> <li>(5) No aplicable debido a la pandemia de COVID-19</li> <li>(6) No existe un proceso de certificación</li> </ol>	2.1.4.3
1.7.2	Continuación del desarrollo y aplicación del marco de competencias	Continuación del desarrollo y aplicación del Marco de Competencias para asegurarse de situar a «la persona adecuada en la función adecuada».	<p><b>En curso</b></p> <p>Se preparó y se puso en marcha el Programa de Desarrollo del Liderazgo. En el Módulo 1 del programa participaron 45 directivos y jefes de sector.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Hoja de ruta aplicada según lo previsto.</li> <li>(2) Programa de liderazgo desarrollado.</li> </ol>	<p><b>Realizado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Actualización del marco de competencias previsto y programado en el marco del proyecto de transformación cultural.</li> <li>(2) Programa de liderazgo desarrollado y ejecución comenzada.</li> </ol>	2.3.4
1.7.2	Desarrollo ulterior de la cultura de aprendizaje, desarrollo de la función de RR. HH. de cara a las asociaciones operativas y refuerzo del desarrollo y retención del personal	La eu-LISA asume un papel más activo en la comunicación de sus conocimientos, realizando comentarios constructivos a los colegas y debatiendo abiertamente sobre errores y logros.	<p><b>Entregado</b></p> <p>Durante el período de notificación se llevó a cabo una encuesta para valorar la implicación de los empleados. La implicación de los empleados contribuye a su retención, productividad y eficiencia. Los datos se recopilaron de forma anónima, con una tasa global de participación del 86 %. Un grupo de trabajo específico analizó los resultados y propuso medidas. Debido a las restricciones relacionadas con la COVID -19, muchos de los cursos de formación previstos se impartieron a través de internet y se reasignaron sus prioridades. La Agencia centró sus esfuerzos en el bienestar de las personas y en el apoyo a la dirección a través de actividades de colaboración operativa y asesoramiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Número de actividades de aprendizaje informal realizadas.</li> <li>(2) Creado un estudio sobre los espacios adecuados para el intercambio de experiencias de aprendizaje.</li> <li>(3) Aumento de los resultados de la encuesta de implicación del personal.</li> <li>(4) Estudio listo.</li> <li>(5) Seguida la hoja de ruta relativa a las</li> </ol>	<p><b>Realizado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 5</li> <li>(2) Ejecutado</li> <li>(3) 7,4 (aumento de 1,1)</li> <li>(4) Estudio realizado y ejecutado</li> <li>(5) Puesta en marcha una herramienta informática para valorar la implicación</li> </ol>	2.3.4



				herramientas informáticas.		
1.7.3	Prestación oportuna de los servicios relacionados con la gestión presupuestaria, de activos y financiera	A lo largo del año se prestan servicios presupuestarios, patrimoniales y financieros de alta calidad y en el momento oportuno. Se revisan continuamente los procesos con el fin de elevar el grado de eficiencia y efectividad, siempre que resulta posible, mediante la desmaterialización.	<b>Entregado</b> A lo largo del año se prestan servicios presupuestarios, de contratación y financieros de alta calidad y en el momento oportuno. Los procesos se revisan continuamente para mejorar la eficiencia y la eficacia.	ICR 10: Tasa de cancelación de los créditos de pago ICR 11: Tasa de ejecución de compromisos presupuestarios ICR 12: Tasa de ejecución de pagos ICR 14: Proporción de pagos completados en los plazos legales	<b>Realizado</b> ICR 10: 13,6 % (por encima del objetivo) ICR 11: 99,1 % ICR 12: 99,0 % ICR 13: Proporción (%) de recursos administrativos y proporción (%) de recursos operativos en comparación con todos los recursos humanos (empleados y ENCS): 16,5 % administrativos y 72,5 % operativos ICR 14: 95,9 %	2.3.3
1.7.3	Apoyo al modelo de Gestión por Actividades	La Agencia es capaz de medir con precisión su rendimiento en la ejecución de sus principales procesos operativos. El proyecto es una evolución del modelo inicial de gestión por actividades diseñado en 2018, capaz de una mejor integración con los datos de gestión del proyecto.	<b>Entregado</b>	La Agencia es capaz de aplicar un sistema de gestión por actividades.	<b>Realizado</b>	2.3.3
1.7.3	Ejecución del Plan de contrataciones y adquisiciones	Las necesidades de adquisición de la Agencia se satisfacen de conformidad con las obligaciones legales y dentro del marco presupuestario.	<b>Entregado</b> Las necesidades de adquisición de la Agencia se han satisfecho de conformidad con las obligaciones legales y dentro del marco presupuestario previsto.	ICR 17: Eficacia del proceso de contratación ICR 18: Gestión de adquisiciones: proyectos de contratación pública en plazo	<b>Realizado</b> ICR 17: 11 % (objetivo: inferior al 25 %) Procedimientos anulados: 2 Procedimientos iniciados: 18 ICR 18: 163,6 % (objetivo: por encima del 60 %) Procedimientos del anexo IX del DOCUP 2020-2022: 11	2.3.3

1.7.4	Operaciones de las instalaciones para un uso pleno y efectivo de la sede principal de Tallin	Mejores condiciones de trabajo del personal y capacidad para utilizar la sede principal de manera eficaz.	<b>En curso</b> El edificio de la sede principal estuvo plenamente operativo y utilizable incluso durante la pandemia de COVID-19, proporcionando un entorno de trabajo seguro y limpio a los trabajadores de la Agencia.	Conformidad con las normas aplicables.	<b>Realizado</b> La sede principal estuvo plenamente operativa y proporcionaba un entorno de trabajo de alto nivel.	2.3.6
1.7.4	Operaciones de las instalaciones para un uso pleno y efectivo de la oficina de enlace de Bruselas	Mejores condiciones de trabajo del personal y capacidad para utilizar la oficina de enlace de manera eficaz.	<b>En curso</b> La oficina de enlace de Bruselas estuvo operativa y proporcionó un entorno de trabajo adecuado a los colegas que desarrollan su actividad en ella.	Conformidad con las normas aplicables.	<b>Realizado</b>	2.3.6
1.7.4	Aplicación de servicios de logística y suministro en la Agencia	Mejores condiciones de trabajo del personal y capacidad para utilizar las instalaciones de manera eficaz en todos los centros de la Agencia.	<b>En curso</b> Todos los servicios se prestaron oportunamente, como un recurso operativo de apoyo al cumplimiento de los objetivos operativos.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.3.6
1.7.4	Actividades de mantenimiento de todos los bienes y equipos en el centro de operaciones	Instalaciones en funcionamiento.	<b>En curso</b> Se realizó el mantenimiento de todos los bienes y equipos con arreglo a un programa de mantenimiento optimizado de manera continua, garantizándose un entorno de trabajo seguro, eficiente y plenamente funcional.	Número de medidas correctivas. Número de medidas preventivas. Número de avances tecnológicos o de otra índole. Número de averías.	<b>Realizado</b> Conformidad con las normas aplicables.	2.3.6
1.7.4	Ampliación de las instalaciones operativas de Estrasburgo para albergar proyectos actuales y futuros	Condiciones operativas y de trabajo adecuadas, y aplicación de las mejores prácticas técnicas, logísticas y operativas.	<b>En curso</b> Todos los estudios preliminares obligatorios realizados y los informes recibidos. Se produjo la transmisión formal del terreno; la Agencia es la propietaria oficial. La Agencia completó las tareas a tiempo y dentro del alcance y entregó el programa de construcción, el presupuesto actualizado y la documentación para el arquitecto.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.3.7
1.7.4	Evolución de las aplicaciones institucionales	Refuerzo de las capacidades de las plataformas SharePoint y Project Server de la Agencia.	<b>Entregado</b> La Agencia llevó a cabo la gestión operativa de la infraestructura existente de forma adecuada, incluidas las mejoras periódicas y las actualizaciones de seguridad de los sistemas de apoyo a los servicios de aplicaciones de TIC. La Agencia entregó y prestó asistencia anual a las aplicaciones institucionales, como la herramienta de planificación, la herramienta de elaboración de informes y otras aplicaciones institucionales, incluidas las que facilitaron la respuesta a la pandemia (nóminas electrónicas, préstamo de equipos informáticos).	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.3.6
1.7.4	Arquitectura evolutiva del sistema de informática institucional	Prestación de servicios en el ámbito de la gestión informática institucional. Mejora de las condiciones de trabajo del personal. Mejora de las capacidades de comunicación.	<b>Entregado</b> La Agencia llevó a cabo la gestión operativa de la infraestructura existente de forma adecuada, incluidas las mejoras periódicas y las actualizaciones de seguridad de los sistemas de apoyo a los servicios de sistemas de TIC. La Agencia mejoró las capacidades de respaldo de los sistemas de TIC, aplicó un sistema de impresión itinerante ( <i>Follow-me Print</i> ), una gestión de identidades híbridas para usuarios internos, una autenticación multifactorial para el correo web y una infraestructura de gestión de dispositivos móviles.	Coste — Calendario — Alcance	<b>Realizado</b> Verde — Verde — Verde	2.3.6

1.7.4	Prestación del servicio de operaciones y garantía de ciberseguridad de la infraestructura institucional	Garantía de que los riesgos para la seguridad de la información se gestionarán en un nivel aceptable.	<p><b>Entregado</b></p> <p>La Agencia desarrolló el plan institucional de seguridad informática, varias normas que forman parte del sistema de gestión de la seguridad de la información; amplió el acuerdo de nivel de servicio CERT-UE; completó una prueba de seguridad ofensiva con CERT-UE (<i>Phishing</i>). La Agencia siguió desarrollando el sistema de gestión de la seguridad de la información y aplicando el método de gestión de riesgos ITSRM de la Comisión Europea para ajustarse al marco de seguridad informática de la DG DIGIT de la Comisión. De conformidad con las normas de seguridad para la protección de los sistemas de comunicación e información, la Agencia creó el Grupo de Trabajo sobre Seguridad Informática, que celebró su primera reunión en enero de 2021. La Agencia también actualizó la arquitectura de seguridad de la infraestructura institucional, en particular en lo que se refiere al diseño y la aplicación de soluciones de autenticación sólidas, a la gestión de dispositivos móviles y la información sobre seguridad, y al control de eventos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de incidentes de seguridad manejados en el marco del ANS conforme al objetivo de respuesta.</li> <li>2. Porcentaje de evaluaciones de riesgos para la seguridad realizadas con respecto a los sistemas (diseño, desarrollo, producción).</li> <li>3. Porcentaje de sistemas de información en los que se ha realizado un análisis de impacto en las operaciones al menos cada tres años, identificando al personal crítico.</li> <li>4. Porcentaje de objetivos de seguridad aplicados según lo establecido en la legislación.</li> <li>5. Número de análisis de vulnerabilidad realizados en la cartera del sistema de información.</li> <li>6. Número de ejercicios de ciberseguridad realizados anualmente.</li> </ol>	<p><b>Realizado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 73 %</li> <li>2. 100 %</li> <li>3. 100 %</li> <li>4. 100 %</li> <li>5. 10</li> <li>6. 1</li> </ol>	2.3.8
-------	---	---	--	--	--	-------

1.7.4	Mejora de la capacidad de conferencia y capacidades de <i>streaming</i>	Mejora de la capacidad de videoconferencia y conferencia web de la Agencia, mejor integración con proveedores terceros y capacidades de <i>streaming</i> . Sustitución de la solución WebEx por la más avanzada Meeting Server y funcionalidades de <i>streaming</i> .	<p><b>Entregado</b></p> <p>El nuevo sistema de videoconferencias, Cisco Meeting Server, fue entregado con éxito, facilitando la interconexión con las principales salas de conferencias (Neptune en Tallin y Robert Schuman en Estrasburgo). Ambas salas de conferencias están equipadas con la última tecnología audiovisual para prestar servicios internos de conferencia mejorados. La solución es el conjunto de productos más avanzados y ofrecerá servicios de conferencia profesional e interconexión con el sistema de videoconferencias existente de la Agencia.</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Realizado</b></p> <p>Verde — Verde — Verde</p> <p>La Agencia revisó el calendario debido a la pandemia.</p>	2.3.6
1.7.4	Mantenimiento y evolución de la arquitectura de red institucional	Prestación de servicios de red en el ámbito de la informática institucional. Mejora de las condiciones de trabajo del personal. Mejora de las capacidades de comunicación.	<p><b>Entregado</b></p> <p>La Agencia llevó a cabo la gestión operativa de la infraestructura existente de forma adecuada, incluidas las mejoras periódicas y las actualizaciones de seguridad «fuera de banda» de los sistemas de apoyo a las redes de TIC y los servicios de comunicaciones. La Agencia abordó la creciente necesidad de servicios de VPN cliente y videoconferencia debido a la situación de pandemia.</p>	Coste — Calendario — Alcance	<p><b>Realizado</b></p> <p>Verde — Verde — Verde</p>	2.3.6
1.7.4	Cartera de misiones y creación de una herramienta de misiones interna	La herramienta de misiones es implementada y ampliamente utilizada por el personal.	<p><b>Entregado</b></p> <p>La eu-LISA empezó a utilizar la herramienta de gestión de misiones MIPS de la Comisión. La implementación tuvo lugar tras el despliegue de SYSPER II en la Agencia. MIPS se incorporó a la producción de la eu-LISA el 2 de noviembre de 2020. La Agencia empezó a utilizar la herramienta de gestión de misiones MIPS de la Comisión y la implementó tras el despliegue de SYSPER II.</p>	Número de misiones cumplidas oportunamente cuando las solicitudes se presentan a tiempo a través de la herramienta de misiones.	<p><b>Realizado</b></p>	2.3.6

1.7.5	Ejecución del Plan de Acción de Información y Comunicación Externa	Mejora de los conocimientos y de la comunicación a las principales partes interesadas acerca de la función y las tareas que realiza la Agencia en la aportación de valor añadido en beneficio de los ciudadanos.	<p><b>Entregado</b></p> <p>En consonancia con los objetivos establecidos, para fomentar la transparencia y que la opinión pública esté mejor informada, la Agencia preparó y llevó a cabo una campaña coordinada de comunicación en línea (discover.eulisa.europa.eu) en la que presentó a la Agencia y sus principales ámbitos de actividad de forma fresca e interactiva. Además, la Agencia puso en marcha su primer boletín digital bianual (bit.ly/eu-LISA-Bits-Bytes) con el formato de un sitio web moderno, reactivo y autónomo, para mostrar los progresos de la Agencia y poner de relieve sus prioridades en el ámbito de la JAI. Los resultados previstos y varias campañas personalizadas conjuntamente con JHAAN se desarrollaron con gran éxito y mostraron un importante crecimiento positivo en las tendencias de difusión a través de todos los canales.</p> <p>El Sector de Comunicación preparó y actualizó varios documentos cruciales (Estrategia de comunicación externa de la eu-LISA para 2021-2017, Directrices de la eu-LISA sobre redes sociales para los empleados y para el flujo de trabajo editorial) que son esenciales para gestionar la función en consonancia con los objetivos estratégicos de la Agencia.</p>	<p>Garantizar que la producción de contenidos siga el flujo de trabajo editorial aprobado y las normas de calidad y que el rendimiento se lleve a cabo de conformidad con los hitos trimestrales establecidos en el Plan de Acción de Comunicación Externa de 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La visibilidad basada en la web de la eu-LISA y el nivel de implicación se miden periódicamente a través de herramientas de análisis web y de seguimiento de las redes sociales.</li> <li>- La tasa de satisfacción de los participantes con la gestión del evento se mide a través de hojas de evaluación.</li> </ul>	<p><b>Realizado</b></p> <p>La comunicación externa de la eu-LISA cumplió los objetivos del ICR 29 para 2020 y los superó en lo que respecta a la implicación de las partes interesadas en los eventos, así como a las tendencias en el rendimiento de las redes sociales, tal como registraron las analíticas de seguimiento de redes sociales y webs para 2020.</p>	2.3.2
1.7.5	Ejecución del Plan de Acción de Comunicación Interna de la eu-LISA	En todas las instalaciones de la Agencia se informa al personal y se le implica a nivel institucional, para que pueda tomar decisiones fundadas respecto a sus tareas profesionales y tener acceso a las herramientas de comunicación interna para compartir información y observaciones.	<p><b>Entregado</b></p> <p>El brote de COVID-19 tuvo un claro impacto en la comunicación interna de la eu-LISA a lo largo de todo el año. Hizo que el Sector de Comunicación cumpliera rápidamente las necesidades adicionales de todas las partes interesadas internas para obtener información oportuna, organizada y prospectiva sobre los cambios que provocaría la pandemia en los regímenes de trabajo, las cuestiones relacionadas con la salud y la seguridad y las restricciones introducidas por las autoridades nacionales y las instituciones de la UE. La Agencia realizó una labor periódica y eficiente de comunicación interna sobre la COVID-19, y el resultado alcanzó una tasa de satisfacción muy elevada, del 89 %, según los comentarios realizados por el personal de la Agencia.</p>	Cumplimiento del Plan de Acción anual de Comunicación Interna con los hitos previstos y el calendario.	<p><b>Realizado</b></p> <p>Según la encuesta de satisfacción del personal de 2020, la tasa global de satisfacción con la comunicación interna fue del 93 %.</p>	2.3.2

Anexo VIII	Mantenimiento de las cuentas de la Agencia	Presentar las cuentas anuales para que representen de manera fiel y transparente la situación financiera de la Agencia y faciliten el procedimiento de aprobación de la gestión.	<b>Entregado</b>	Entrega oportuna de las cuentas provisionales, consolidadas y definitivas a la Autoridad Presupuestaria y al TCE.	<b>Realizado</b>	2.3.3
--	Prestar asesoramiento jurídico a la eu-LISA	Cumplimiento por parte de la eu-LISA de las normas aplicables.	<b>Entregado</b> El Sector Jurídico prestó asesoramiento y emitió dictámenes jurídicos sobre diversos temas, como asuntos de personal, contratación pública y contratos, y cuestiones relacionadas con los sistemas informáticos de gran magnitud. Por otra parte, el Sector Jurídico tramitó siete (7) denuncias en virtud del artículo 90, apartado 2, del Estatuto de los funcionarios. Asimismo, tramitó once (11) solicitudes y seis (6) consultas sobre el acceso a los documentos. Actualmente hay cinco (5) asuntos judiciales en el Tribunal Europeo de Luxemburgo y dos (2) en los tribunales de Estrasburgo.	Prestación de asesoramiento y emisión de dictámenes jurídicos	<b>Realizado</b> El Sector Jurídico prestó asesoramiento y emitió dictámenes jurídicos diligentemente y de conformidad con el marco legislativo aplicable.	2.3.6

## Anexo X. Informe sobre el acceso público a documentos

De conformidad con el artículo 17 de la Decisión del Consejo de Administración, de 28 de junio de 2012, que refleja el texto del artículo 17 del Reglamento (CE) n.º 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos<sup>80</sup>, y de acuerdo con el artículo 34 del Reglamento constitutivo de la Agencia, la eu-LISA adjuntará un informe sobre el acceso a los documentos al informe anual. El informe incluirá el número de casos en que la institución rechazó la concesión de acceso a documentos y la razón de ello.

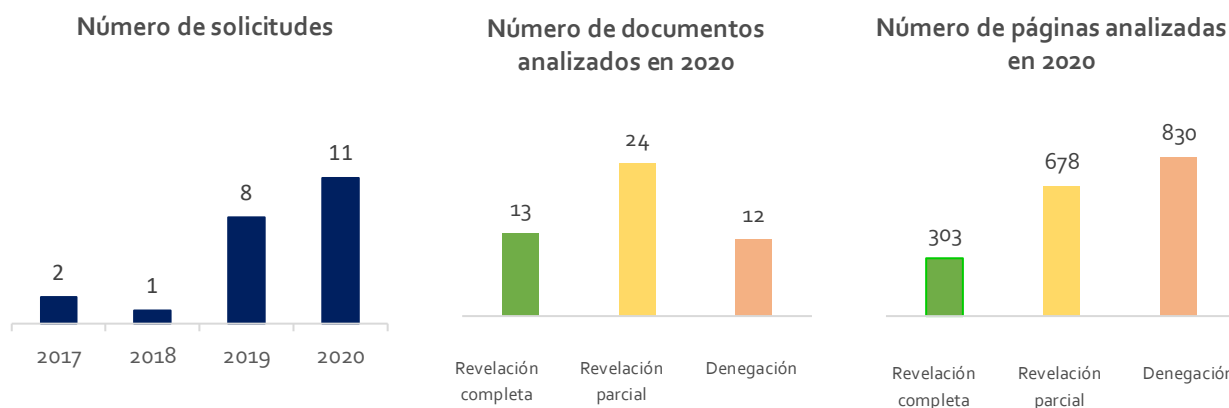
### *Informe sobre las solicitudes de acceso a documentos en 2020*

La Agencia se esfuerza por garantizar la transparencia en todos sus procesos, incluido el procedimiento de acceso a documentos. En 2020, la Agencia mantuvo los más altos niveles de buena conducta administrativa y respetó todos los plazos especificados en el Reglamento (CE) n.º 1049/2001.

Durante el año, la Agencia recibió 11 solicitudes de acceso a documentos, lo que supone un incremento con respecto a los años anteriores. No hubo solicitudes confirmatorias contra las decisiones de la Agencia.

Las decisiones de la Agencia sobre el acceso a documentos no han sido impugnadas ante los tribunales de la UE. Tampoco se presentó ninguna reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo en relación con la tramitación por parte de la Agencia de las solicitudes de acceso a documentos.

En el transcurso de 2020, la eu-LISA analizó 49 documentos: 13 se comunicaron íntegramente a los solicitantes, 24 se comunicaron parcialmente con partes expurgadas y se denegó la solicitud de acceso a los otros 12 documentos. Estos documentos constaban de un total de 1 811 páginas: 303 fueron divulgadas totalmente, 678 parcialmente, y se denegó el acceso a las 830 páginas restantes.



La expurgación parcial y la denegación de acceso a documentos por parte de la eu-LISA se basaron en las excepciones especificadas en el artículo 4 del Reglamento (CE) n.º 1049/2001, en particular sobre la protección de la privacidad y la integridad de la persona (de conformidad con la legislación de la UE relativa a la protección de los datos personales<sup>81</sup>), el interés público en lo que respecta a la seguridad pública y las relaciones internacionales, los procesos de toma de decisiones en curso y los intereses comerciales.

80 Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión (DO L 145 de 31.5.2001, pp. 43-48).

81 Reglamento (UE) n.º 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE, DO L 295 de 21.11.2018, pp. 39-98).

Además, tres de las solicitudes de acceso a documentos se referían a documentos que no obraban en poder de la eu-LISA y, en consecuencia, la Agencia no podía conceder (ni denegar) el acceso. Los solicitantes fueron debidamente informados de ello y, en la medida de lo posible, se les remitió a otras instituciones apropiadas.

### *Otras actividades relacionadas con el acceso a documentos realizadas en 2020*

La Agencia se ha esforzado continuamente por garantizar el pleno cumplimiento de los requisitos legales y por mejorar la práctica de la tramitación de solicitudes de acceso a documentos.

Tras iniciarse el proceso en 2019, en febrero de 2020 se publicó un registro público de documentos en el sitio web público de la eu-LISA<sup>82</sup>. Este registro de documentos ofrece acceso abierto a los documentos de acceso público de la Agencia y se actualiza periódicamente. La Agencia siguió trabajando en la revisión de las disposiciones prácticas para el acceso del público a los documentos, con el fin de mejorar la eficiencia y la eficacia operativa del proceso.

A principios de julio de 2020, el Sector Jurídico organizó una actividad de formación sobre documentos de acceso público, que fue impartida por un experto del Instituto Europeo de Administración Pública. Hay más actividades de formación previstas para 2021.

---

82 <https://www.eu.lisa.europa.eu/About-Us/access-to-documents/public-register>