

WO/GA/41/5

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 2 يوليو 2012

## الجمعية العامة للويبو

### الدورة الحادية والأربعون (الدورة الاستثنائية الحادية والعشرون)

جنيف، من 1 إلى 9 أكتوبر 2012

#### تدقيق في المراقبة المالية لمشاركة الويبو في مركز الأمم المتحدة الدولي للحساب الإلكتروني

وثيقة من إعداد الأمانة

1. تتضمن هذه الوثيقة تقرير المراجع الخارجي: تدقيق في المراقبة المالية لمشاركة الويبو في مركز الأمم المتحدة الدولي للحساب الإلكتروني (الوثيقة WO/PBC/19/17)، الذي يقدم إلى لجنة الويبو للبرنامج والميزانية في دورته التاسعة عشرة (من 10 إلى 14 سبتمبر 2012).
2. وستدرج توصيات لجنة البرنامج والميزانية بشأن هذه الوثيقة في "ملخص توصيات لجنة البرنامج والميزانية في دورتها التاسعة عشرة المنعقدة من 10 إلى 14 سبتمبر 2012" (الوثيقة A/50/14).
3. إن الجمعية العامة للويبو مدعوة إلى الموافقة على توصية لجنة البرنامج والميزانية بشأن الوثيقة WO/PBC/19/17، كما جاءت في الوثيقة A/50/14.

[تلي ذلك الوثيقة WO/PBC/19/17]



WO/PBC/19/17  
الأصل: بالإنكليزية  
التاريخ: 15 مايو 2012

## لجنة البرنامج والميزانية

### الدورة التاسعة عشرة

جنيف، من 10 إلى 14 سبتمبر 2012

### تدقيق في المراقبة المالية لمشاركة الويبو في مركز الأمم المتحدة الدولي للحساب الإلكتروني وثيقة من إعداد الأمانة

1. تماشيا مع المادة 11(10) من اتفاقية إنشاء المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)، أعدت هيئة مراجعي الحسابات الخارجيين المعينة، المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات، "تدقيقا في المراقبة المالية لمشاركة الويبو في المركز الدولي للحساب الإلكتروني للأمم المتحدة" لعام 2011.
2. وترد أدناه ملاحظات الأمانة على توصيات مراجعي الحسابات الخارجيين بالترتيب الذي وردت به التوصيات في تقرير التدقيق.

#### التوصية 1

3. "أوصي المنظمة بأن تعدل البيانات المالية للعام 2011 وفقا لما سبق. وامتثالا لمبدأ عدم المقاصة بين الإيرادات والنفقات، أقترح بأن تحسب إيرادات تأجير قاعة الحواسيب من الآن فصاعدا في الفئة المناسبة."
4. ملاحظات الأمانة: أنشئ حساب جديد، برقم 73813 في جدول الحسابات عنوانه خدمات مركز الأمم المتحدة الدولي للحساب الإلكتروني. وقد أصبحت مبالغ المعاملات لعام 2011 الآن مضبوطة وترد جميعها في هذا الحساب الجديد. ورحلت المبالغ المصححة من أجل تقييدها في باب الإيجار الوارد من تأجير قاعة الحواسيب للويبو خلال العام إلى باب 'إيرادات ثرية'. ومن ثم لم يعد عندنا أي خصم غير سليم والنفقات المتعلقة بالمركز المذكور مبيّنة بالمبالغ الإجمالية في الحسابات.

## التوصية 2

5. أقترح أن توضع في الوبو مؤشرات للإدارة تغطي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكامله في جميع وحدات المنظمة. وبما أنه عمل معقد نسبيا، أرى ضرورة ربطه بعملية وضع "نظام التخطيط للموارد المؤسسية". وعلاوة على ذلك، تبين لي، عندما رجعت إلى المهام المختلفة التي يسندها المركز الدولي للحساب الإلكتروني إلى الخبراء الاستشاريين لتحليل الخدمات، أن هذه التحليلات توضح إمكانية مقارنة الخدمات التي يقدمها المركز لشركائه بتلك التي تقدمها الشركات التجارية العاملة في المجال."

6. ملاحظات الأمانة: وضعت مؤشرات من أجل أنشطة برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأدرجت في البرنامج والميزانية. وقد وظفت إدارة المركز المذكور مستشارين مستقلين وأجرت تقييما مرجعيا دوريا لتكاليف المركز من حيث الجدوى مقابل العمل. وسينفذ عدد من المؤشرات باعتبارها جزءا من محفظة التخطيط للموارد المؤسسية ارتباطا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي يتسنى للإدارة قياس جدوى تكنولوجيا المعلومات على صعيد المنظمة.

7. إن لجنة البرنامج والميزانية مدعوة إلى توصية الجمعية العامة بالإحاطة علما بمضمون هذه الوثيقة.

[يلي ذلك المرفق]

## تقرير مراجع الحسابات

### المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)

## تدقيق في المراقبة المالية لمشاركة الويبو في مركز الأمم المتحدة الدولي للحساب الإلكتروني

EIDGENÖSSISCHE FINANZKONTROLLE  
CONTRÔLE FÉDÉRAL DES FINANCES  
CONTROLO FEDERALE DELLE FINANZE  
SWISS FEDERAL AUDIT OFFICE  
المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات



ينبغي توكيل عضو من أعلى هيئة للرقابة المالية العامة في البلد المختار بالمراجعة الخارجية للبيانات المالية التابعة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) وهو يكلف شخصياً بهذه المهمة. وانطلاقاً من هذه القناعة واستناداً إلى الجمعية العامة للويبو وجمعيات اتحادات باريس وبرن ومدريد ولاهاي ونيس ولشبونة ولوكارنو وفيينا بالإضافة إلى التصنيف الدولي لبراءات الاختراع ومعاهدة التعاون بشأن البراءات، جدد ممثلو الدول الأعضاء ولاية الحكومة السويسرية حتى نهاية العام 2011 باعتبارها مراجع حسابات الويبو والاتحادات التي تديرها الويبو بالإضافة إلى حسابات مشاريع المساعدة التقنية التي تنفذها المنظمة. وعلى ضوء ما تقدّم وبنسبة مدير المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات، وكنتي حكومة الكونفدرالية السويسرية بمهمة مراجعة حسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

وتخضع محامي الأحكام المادة 6-2 من النظام المالي والاختصاصات الإضافية لمراجع الحسابات الملحق به. وأنهض بمسؤولياتي بتدبير قتيوم ومستقلّ وبدعم من معاونين من المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات.

ويمارس المكتب ممّمة مراجعة حسابات الويبو الخارجية ممارسة مستقلةً بالكامل عن الدور الذي يضطلع به في الكونفدرالية السويسرية بصفته الهيئة العليا للرقابة المالية وهو تتمتع بفريق من محترفي التدقيق الخاص بالمنظمات الدولية يتميزون بكفاءة عالية وباع طويل في هذا المجال.

للمزيد من المعلومات، الرجاء الاتصال بالآتي:

السيد كورت غروتر

مدير المكتب الفيدرالي السويسري لمراجعة الحسابات

العنوان: Monbijoustrasse 45

3003 Berne

رقم الهاتف: +41 (0)31 323 10 01

البريد الإلكتروني: <kurt.grueter@efk.admin.ch>

أو:

السيد ديديي مونو

مدير محمات التدقيق الخاصة بالمنظمات الدولية

رقم الهاتف: +41 (0)31 323 10 48

البريد الإلكتروني: <didier.monnot@efk.admin.ch>

الفقرة

قائمة المحتويات

-	ملخص التدقيق
7 - 1	التنظيم والمعايير والمعلومات
11 - 8	نبذة عن المركز الدولي للحساب الإلكتروني ومهامه
14 - 12	بيئة المراقبة
20 - 15	المردودية والوفورات
31 - 21	الفعالية
39 - 32	مؤشرات
40	خاتمة

برن، في 12 ديسمبر 2011

رقم التسجيل: 1.11101.944.00333.02

modi/dear

## ملخص التدقيق

أجري في الويبو تدقيق في المراقبة المالية لمشاركة الويبو في المركز الدولي للحساب الإلكتروني - وهو هيئة مشتركة تابعة للأمم المتحدة في المجال المعلوماتي. وبينت عمليات التحقق التي أجراها زملائي أن الويبو راضية على خدمات هذه الهيئة. وتُسند إليها دائماً مهمات إضافية. والجدير بالذكر أن المركز الدولي للحساب الإلكتروني يخضع لإشراف مجلس إدارة يترأسه حالياً مدير الخدمات المعلوماتية في الويبو.

وبدوري أشرت في تقريرتي إلى بعض النقاط التي أعتبر أنه من المفيد تناولها بمزيد من التفصيل. أولاً، أرى أن مبادرات إصلاح الأمم المتحدة تعزز الدور المركزي الذي يضطلع به المركز الدولي للحساب الإلكتروني في مجال الخدمات المعلوماتية لفائدة الوكالات الأممية. وألاحظ باهتمام أن هذه الهيئة تضمن الاستقلالية والسرية في معالجة البيانات، وهو أمر مهم جداً بالنسبة للويبو. وثانياً، ألاحظ أن بعض المعلومات المحاسبية غير دقيقة وقد تؤدي بالويبو إلى التوصل إلى استنتاجات خاطئة عند قراءتها. ولذلك فأنا أقترح أن تصحح الويبو بعض البيانات المحاسبية المغلوطة. وأخيراً، لاحظت انعدام مؤشر عام يمكن المنظمة من الحصول على رؤية شاملة تسمح لها بتحديد الوزن الاقتصادي الحقيقي لأنشطة تكنولوجيا المعلومات.

## النظام واللوائح والمعايير والمعلومات

### النظام المالي وموضوع المراجعة

1. إضافة إلى مراعاة الأحكام المنصوص عليها في مختلف الاتفاقيات وفي نظام الويبو المالي ولائحته<sup>1</sup>، تألفت عمليات المراجعة فيما يخص مشاركة الويبو في المركز الدولي للحساب الإلكتروني، موضوع هذا التقرير، من تدقيق في المراقبة المالية باستخدام معايير المراجعة المعتمدة لدى المنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات (INTOSAI)<sup>2</sup>.
2. وتنص هذه المعايير على ما يلي: "يشمل تدقيق الأموال العامة مراقبة احترام النظام المالي وتدقيق النتائج المالية" ويشمل "تدقيق النتائج المالية تدقيق جوانب الوفورات والمردودية/الكفاءة، والفعالية واحترام النظام المالي". وقد شملت عمليات المراجعة المجالين التاليين:
  - فحص اللوائح والعمليات الخاصة بالعلاقة بين الويبو والمركز الدولي للحساب الإلكتروني والتحقق من تطبيقها.
  - والتحقق من وجود مؤشرات أو أنظمة معلومات لقياس المردودية والكفاءة وتحديد الوفورات المحتملة وقياس فعالية النتائج في العلاقة بين الويبو والمركز الدولي للحساب الإلكتروني.
3. ولا ترد في هذا التقرير المسائل الأقل أهمية التي جرى توضيحها ومناقشتها مع المسؤولين أثناء إنجاز العمل.

### معايير التدقيق ومعلومات إضافية وكلمة شكر

4. أجريت عمليات التدقيق وفقاً لمعايير المنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات ومعايير المحاسبة الدولية الصادرة عن المجلس الدولي المعني بتدقيق الحسابات ومعايير الضمان (IAASB) (معايير المحاسبة الدولية (ISA) - في طبعتها للعام 2010)<sup>3</sup> ووفقاً للاختصاصات الإضافية التي تعدّ جزءاً لا يتجزأ من النظام المالي للويبو ولائحته.

<sup>1</sup> دخل حيز النفاذ اعتباراً من 1 يناير 2008 وعُدل في 1 أكتوبر 2009 و1 يناير 2010 و1 أكتوبر 2010 و5 أكتوبر 2011.

<sup>2</sup> المنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات.

5. ولا ترد في هذا التقرير المسائل الأقل أهمية التي جرى توضيحها ومناقشتها مع المسؤولين أثناء إنجاز العمل.
6. وعند إنجاز المراجعات الاستقصائية، اختار زملائي العيّنات وفق مستوى المخاطر أو الأهمية النسبية للمبالغ المقيّدة في الأبواب المدقّق فيها.
7. وأود أن أعرب عن شكري على ما تلقينته من معلومات ووثائق. وقد ناقشنا نتيجة التدقيق في 12 ديسمبر 2011 مع السيّد فيليب فافتي، المسؤول المالي الرئيسي (المراقب) والسيّدة جانيس كوك روينس، رئيسة الخدمات المالية، والسيّد أندرياس مكادي والسيّد يوهان موريسن، من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسيّد تونكاي إيفينديوغلو، رئيس شعبة التدقيق الداخلي.

## نبذة عن المركز الدولي للحساب الإلكتروني ومهامه

### المركز الدولي للحساب الإلكتروني مؤسسة تخدم أكثر من 25 هيئة أممية

8. أنشئ المركز الدولي للحساب الإلكتروني سنة 1971. ويستند إلى القرار 2741 الذي اعتمده الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الخامسة عشرة. وتعمل هذه الهيئة حصراً داخل الأمم المتحدة وتتمتع بما تقدمه المنظومة من مزايا وحصانات.
9. وترمي الخدمات التي يقدمها المركز إلى تيسير نقل المعلومات وتقنيات الاتصال بأسعار تنافسية تمكّن من تغطية التكاليف دون جني الأرباح. ولذلك، فإن هذا المركز يعمل على مبدأ تغطية تكاليف الخدمات المقدمة. ويمكن اعتباره "تعاونية للخدمات". والجدير بالذكر أن أكثر من 25 هيئة وصندوقاً وبرنامجاً تابعاً للأمم المتحدة يستفيد حالياً من خدمات المركز ويشارك في إدارته. وترجع إدارة المركز بانتظام إلى "مجلس إدارته" الذي يترأسه حالياً ممثل الـويبو.
10. ويقدم المركز خدماته كل أيام الأسبوع وعلى مدار 24 ساعة وله مكاتب في جنيف ونيويورك وروما وبرنيسي وكوالا لامبور. وتجرى بانتظام مقارنات مع الشركات الأخرى العاملة في هذا المجال من قبل خبراء استشاريين خارجيين.
11. وتوثق عمليات المركز وتخضع لتحديث مستمر. وتُحفظ البيانات والبرمجيات داخل منظومة الأمم المتحدة. وتعتمد هذه العمليات على النظام المرجعي "CobiT" (أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها)<sup>4</sup> وتنقسم إلى أربعة مجالات مختلفة:

- التخطيط والتنظيم
- الاقتناء والتنفيذ
- التوزيع والدعم
- المتابعة والتقييم

<sup>3</sup> "معايير المحاسبة الدولية - طبعة عام 2010" عن المجلس الدولي المعني بتدقيق الحسابات ومعايير الضمان.

<sup>4</sup> أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها.

وتماشيا مع أفضل الممارسات السارية، ينفذ المركز 41 هدفا من أهداف المراقبة وفقا للنظام المرجعي CobiT. ويتولى كذلك حفظ البيانات في كثير من المواقع عبر العالم. وأخيرا، تعزز مبادرات إصلاح الأمم المتحدة الدور المركزي الذي يضطلع به في مجال الخدمات المعلوماتية لفائدة الوكالات الأممية، مما يضمن الاستقلالية والسرية في معالجة البيانات.

## بيئة المراقبة

اتفاق إطاري بشأن الخدمات يحدد مهمات المركز الدولي للحساب الإلكتروني والويبو ومسؤولياتهما

12. يحدد "الاتفاق الإطاري لتقديم الخدمات" المبرم بين الويبو والمركز الدولي للحساب الإلكتروني في 23 ديسمبر 2009<sup>5</sup> الخدمات التي يقدمها المركز للمنظمة وصلاحيات كل واحد منهما. وقد "وافق" مدير المركز على هذا الاتفاق بموجب رسالة وجهها شخصيا إلى السيد وي لي، مسؤول شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتاريخ 28 ديسمبر 2009.

13. ويقوم عقد الخدمات المبرم في نهاية 2009 بين الويبو والمركز لفترة السنتين 2010-2011 على الاتفاقات السبعة التالية:

- الأنظمة الرئيسية لخدمات الإنترنت
- الخدمات البريدية والشبكية الإلكترونية
- خدمات النفاذ عن بعد
- الخدمات الاستشارية والمشروعات المرتبطة بها
- استضافة براءات المكتب الأوروبي للبراءات
- إدارة نظام PeopleSoft
- استضافة نظام ADABAS
- استضافة إدارة خدمات البريد الإلكتروني

وقد بلغت التكاليف المقدرة لمجموع هذه الاتفاقات أكثر من 6,4 مليون دولار أمريكي. ومن الجدير بالذكر أن تكاليف "الأنظمة الرئيسية لخدمات الإنترنت" التي قدرت بما يناهز 480 000 دولار أمريكي كانت تغطي فقط يناير وفبراير 2010. ومنذ ذلك الحين، لم يعد المركز يقدم هذه الخدمات للويبو. وبما أن الويبو طلبت خدمات إضافية من المركز، فإن التكلفة الفعلية في نهاية فترة السنتين المعنية ستتجاوز بقدر كبير التكلفة المقدرة في 2009 (انظر الفقرة 36).

14. وإلى جانب الاتفاقات المذكورة أعلاه، يقدم المركز لزيائته قائمة الخدمات<sup>6</sup> لسنة 2011. وتتضمن هذه الوثيقة السرية معلومات مفصلة عن الخدمات التي يقدمها المركز حسب نوع العقود المبرمة وأسعار الخدمات المقدمة.

## المردودية والوفورات

جودة خدمات المركز الدولي للحساب الإلكتروني تخضع لمراقبة خبراء استشاريين خارجيين بانتظام

15. كلف المركز الدولي للحساب الإلكتروني شركة الخدمات الاستشارية "ديلويت" بإعداد تقرير بعنوان "SAS 70 Type II". ويهدف هذا التقرير إلى التأكد من امتثال عمليات المركز لمقتضيات التحقق من أنظمة

<sup>5</sup> انظر: WIPO-MSDA-1011-v1.0.

<sup>6</sup> "قائمة الخدمات 2011".



استضافة بيانات الموردين ومعالجتها من جهة ولاحتياجات المدققين الخارجيين فيما يخص بيئة المراقبة الداخلية من جهة أخرى. وتشمل عمليات المراقبة التي يقوم بها الخبراء الاستشاريون تحليل الإجراءات بهدف التأكد بشكل معقول مما يلي:

- أن وصف العمليات يقدم، من الناحية المادية، وصفا دقيقا لعمليات المراقبة المعنية المتعلقة بالمراقبة الداخلية لمجموعة من المستخدمين كما هو مطلوب في تدقيق البيانات المالية؛
  - وأن عمليات المراقبة المبرمجة مصممة بشكل يضمن تحقيق أهداف المراقبة المذكورة في الوصف، والتحقق من أن عمليات المراقبة تتم بصورة مرضية وأن مجموعات المستخدمين تنفذ جوانب المراقبة الداخلية المحددة في المنهج الذي وضعه المركز لذلك الغرض؛
  - وأن عمليات المراقبة هذه ما زالت جارية في 28 فبراير 2011.
16. وذكر الخبراء الاستشاريون في تقريرهم أن وصف العمليات يقدم، من الناحية المادية، وصفا دقيقا لعمليات المراقبة المعنية المتعلقة بالمراقبة الداخلية لتلك الهيئة. وأن وصف عمليات المراقبة يبين أنها مصممة بطريقة مناسبة. ومن ثمة، فالخبراء الاستشاريون متأكدون بشكل معقول من أن تحقيق أهداف المراقبة المذكورة يسمح باحترام تام لأحكام النظام المرجعي. وبالإضافة إلى الإجراءات التي كانت ضرورية لتقديم هذا الرأي، أجرى الخبراء الاستشاريون اختبارات مراقبة خاصة، حيث حُلَّت 22 عملية وعملية فرعية وفقا للنظام المرجعي CobiT، فشملت مجالات "التخطيط والتنظيم، والاختناء والتنفيذ، والتوزيع والدعم". وبصورة عامة، فإن ثلاثا من تلك العمليات والعمليات الفرعية لا تسري على المركز الدولي للحساب الإلكتروني. ولم تكشف التحليلات التي أجريت على العمليات والعمليات الفرعية التسع عشرة المتبقية عن أية مشاكل معينة. ولم يتبين أي استثناء فيما يخص تنفيذها.
17. وكلفت لجنة إدارة المركز الدولي للحساب الإلكتروني أيضا شركة ماكزري وشركاؤه للخدمات الاستشارية باستعراض الخدمات التي يقدمها المركز لزيائمه بهدف تغطية المجالات الرئيسية الثلاثة التالية:
- تقييم القدرة التنافسية للمركز مقارنة بالمؤسسات الكبيرة التي تقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات المشابهة؛
  - وتقييم طريقة الاستمرار في استيعاب التوجهات السنوية نحو الارتفاع بنسبة تتراوح بين 15% و50% وتقديم منظور لتحقيق ذلك، مثل الآثار على التشكيكية والتنظيم وما يرتبط بذلك من مخاطر؛
  - وتحديد إمكانات تكنولوجيا جديدة للمركز (مثل "الحوسبة السحابية" ومكاتب العمل الافتراضية).
18. وترد أهم الاستنتاجات والتوصيات التي خلصت إليها الدراسة في تقرير بعنوان "التقييم الاستراتيجي للمركز الدولي للحساب الإلكتروني" الذي أصدرته الشركة السالفة الذكر في 9 مايو 2011. ويمكن تلخيصها على النحو التالي:
- فيما يخص التكلفة، يسعى المركز إلى تحقيق أهدافه إن لم تقل تجاوزها فيما يخص جميع الخدمات المقّيمة.
  - ومن المهم أن يصل المركز إلى 25 000 علبة بريد إلكتروني كي تتمتع بقوة تنافسية في مجال التكلفة الفعلية لخدمة الرسائل المتعددة الوسائط.
  - وستسمح إجراءات النمو التي قد يتخذها المركز لتحسين خدماته بخفض تكلفة دعم أجهزة الاتصال المحمولة (BlackBerry) ويرفع هذا الدعم في الوقت ذاته. وستزداد قدرات التخزين الذي يدار افتراضيا من طرف موظفين متفرغين.
  - ويشير التقييم النوعي إلى أن للمركز مهارات في إدارة تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية واسترجاع البيانات المفقودة. ويدير المركز بمهنية مراكزه للبيانات المعلوماتية.
  - ومع ذلك، فإمكان المركز أن يحسن إدارته للمشروعات وللموردين. ولذلك، ينبغي له أن يضع نظام مراقبة بغية زيادة شفافية أداء الخدمات التي يقدمها لشركائه.

- وقد حقق المركز تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة. وهو في مكانة تسمح له بالتوسع بفضل تكاليفه المتدنية وقدرته على ضمان أمن المعلومات والنمو المنتظر في هذا المجال.
- ومن أجل استيعاب هذا النمو، ينبغي للمركز أن يتخذ تدابير معينة على المستوى الاستراتيجي وإدارة الزبائن وتقديم الخدمات والتنظيم وعلاقاته بالتعاونين معه وأن يتخذ أيضا تدابير على مستوى الأنظمة والعمليات.
- وعلى المركز تسوية ثلاث مسائل مطروحة، ألا وهي نموذج مشاركة الشركاء، والاستراتيجية على المدى الطويل، ومركز المدير.

19. واستنادا إلى هذين التقريرين الصادرين عن خبراء استشاريين معروفين، أرى أن نتائج التحليلات تبين أن المركز الدولي للحساب الإلكتروني يؤدي عمله وفقا للمعايير السارية في هذا المجال. وبما أن المركز عضو من أعضاء "الأسرة الأممية"، فإن أسعاره تعتبر أسعارا تنافسية. وترد أيضا بوضوح إمكانيات تحسين إدارة المركز في التقريرين وهي معروفة لدى المسؤولين المعنيين في الويبو.

### تباين في طرق حساب فواتير المركز الدولي للحساب الإلكتروني

20. أجرى زملائي مراجعات استقصائية للفواتير الصادرة عن المركز الدولي للحساب الإلكتروني في 2010 و 2011 ولطرق قيدها في بيانات الويبو المالية ووقفوا على الأمور التالية:

- غالبا ما تدرج التحويلات المالية لفائدة المركز الدولي للحساب الإلكتروني ضمن النفقات المدفوعة سلفا على أساس تقدير التكاليف. ويمكن للمركز أثناء الفترة المعنية أن يصدر فاتورة تتضمن تسوية للمبلغ، وهو ما تم في الفاتورة HQS/11/0138 بتاريخ 14 يوليو 2011 (الوصل 60144252) التي تضمنت ملاحظة جاء فيها: "تسويات حجم الخدمات - الفصل الثاني من عام 2011". ومن الناحية المحاسبية، قيّد مبلغ التعديل البالغ 862 374 دولارا أمريكيا على أنه انخفاض في النفقات وهو أمر صحيح. ونظرا لضخامة المبلغ المعدل، ألفت انتباه إدارة الشؤون المالية إلى ضرورة القيد المرحلي للنفقات المدفوعة سلفا.
- وخصم المركز مباشرة في فواتير أخرى مبلغا قدره 8 865 دولارا أمريكيا وأوضح أن الخصم يقابل سعر "استئجار قاعة الحواسيب في الويبو". ومن الناحية المحاسبية، قيّد هذا المبلغ في الويبو على أنه انخفاض في النفقات بالمبلغ الإجمالي أو الصافي. وفي هذه الحالة، لم يحترم مبدأ عدم المقاصة بين الإيرادات والنفقات كما هو الحال بالنسبة لمبدأ قيد المبالغ بصيغتها الإجمالية في بعض الحالات.
- واتضح لزملائي أن فواتير المركز الدولي للحساب الإلكتروني تدرج في الحساب رقم 73810 "IT Commercial Serv Prov" أو في الحساب رقم 74350 "اللجنة الاستشارية المعنية بالمسائل الإدارية/خدمات الأمم المتحدة المشتركة". وحُولت بعض الخصوم من حساب إلى آخر (من الحساب رقم 74350 إلى الحساب رقم 73810). واستنادا إلى أحكام التعميمات الإدارية رقم Rev. 21/2006 و 53/2009 و 41/2010، تُقيد نفقات وحدات منظمة الأمم المتحدة في فئة محاسبية للتفريق بينها وبين النفقات التجارية العادية. وينبغي أن تدرج جميع فواتير المركز الدولي للحساب الإلكتروني في الحساب رقم 74350 "اللجنة الاستشارية المعنية بالمسائل الإدارية/خدمات الأمم المتحدة المشتركة" كما هو وارد في القائمة الإلكترونية لقسم المشتريات. ونظرا إلى هذا الوضع، وبما أن خدمات المركز ليست عمليات تجارية عادية، فقد طُلب من إدارة الشؤون المالية شطب القيود المتعلقة بالمركز المقيدة خطأ في الحساب رقم 73810 "IT Commercial Serv Prov" فيما يتعلق سنة 2011 و 2010. ولن تُصحح أية أخطاء محتملة في الخصوم في سنة 2010.
- وتستند النفقات المتوقعة في إطار "الاتفاق الإطارى لتقديم الخدمات" إلى تقدير أولي للنفقات بمبلغ 6,4 مليون دولار أمريكي. وكما هو واضح من جدول الفقرة 36 أدناه فإن المبلغ الإجمالي الصافي لفواتير المركز لسنة 2010

وإلى غاية منتصف أكتوبر 2011 وصل إلى ما يقارب 9,4 مليار فرنك سويسري. وسبب زيادة النفقات هو أن المركز يقدم دائماً للويبو خدمات إضافية. وما فتئ هذا التوجه يتزايد لأن المنظمة تسند باستمرار مهام أكثر إلى المركز وتتوقع أن تكلفه بالمزيد.

### التوصية رقم 1

أوصي المنظمة بأن تعدل البيانات المالية للعام 2011 وفقاً لما سبق. وامتثالاً لمبدأ عدم المقاصة بين الإيرادات والنفقات، أقترح بأن تحسب إيرادات تأجير قاعة الحواسيب من الآن فصاعداً في الفئة المناسبة.

### الفعالية

#### العمليات المفصلة في برنامج "AIMS/eWork"

21. تبين لزملائي أن لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكثير من العمليات المفصلة في برنامج "AIMS<sup>7</sup>/eWork". ويجري إعداد رسوم بيانية أخرى بشأن حركة البيانات. وبناء على ذلك، يمكن القول بأن إدارة الترسانة والبرامج المعلوماتية في الويبو موثقة إلى حد ما. والجدير بالذكر أن تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام سرع وتيرة هذا العمل الذي لم ينجز بعد في الوحدات الأخرى للإدارة. وكما سبق أن ذكرت في تقريرتي بشأن التدقيق في البيانات المالية للعام 2010<sup>8</sup>، ينبغي أن تظل إقامة نظام للمراقبة الداخلية هدفاً من أهداف الويبو على المدى المتوسط. ولا تزال التوصية الواردة في التقرير المذكور سارية فيما يخص وصف العمليات الأخرى الضرورية حسب المخاطر المحددة.
22. ويحدد التعميم الإداري رقم 2009/61 إطار الأنشطة المرتبطة بالمعلومات والاتصالات والتكنولوجيا وإدارتها. وجاء فيه أن مدير الخدمات المعلوماتية، بالتشاور مع مختلف القطاعات والبرامج، يتولى مسؤولية إدارة العلاقات مع جميع الجهات الخارجية المقدمة للخدمات والبنية التحتية مثل المركز الدولي للحساب الإلكتروني والهيئات التجارية. ومراعاة لهذا المبدأ، فإن إنشاء أنظمة معلوماتية متعلقة بأنشطة مختلف قطاعات المنظمة وبرامجها (معاهدة التعاون بشأن البراءات، والعلامات التجارية والرسوم والنماذج الصناعية، وتنسيق البنية التحتية العالمية للملكية الفكرية وتطويرها على سبيل المثال) من شأنه أن يظل مرتبطاً بالقطاعات المعنية.
23. ونظراً إلى هذا التشتت في الأنشطة، سعى زملائي إلى معرفة إمكانية وجود ازدواجية في تنفيذ المهام. وأجاب جميع موظفي الويبو الذين استجوبهم مساعدي بهذا الشأن بأن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تنفذها الويبو والمركز الدولي للحساب الإلكتروني والشركات الأخرى محددة بشكل يسمح بتفادي هذه الإمكانية. وراجع زملائي أحكام الكثير من العقود وأكدوا لي أنها تحدد أدوار كل واحد وصلاحياته عند الاقتضاء.
24. وأجرى زملائي عمليات مراقبة مكنتهم من الوقوف على أن لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكثير من أدوات الإدارة الوجيهة (جداول ملخصة ومحاضر الجلسات، إلى غير ذلك) التي تسمح بتتبع التغييرات في المجال المعلوماتي (تقدم أعمال التطوير وعمليات التحديث ووضع البرامج).
25. ورغم ذلك، ألاحظ أن مدير الخدمات المعلوماتية لا يحيط دائماً بمختلف مراحل التقدم الفعلية التي وصلتها المشروعات قيد التنفيذ في القطاعات. ولكن المعلومات تصله ما أن تدخل المشروعات مرحلة الإنتاج. ويكفي هذا لتأمين

<sup>7</sup> "نظام الإدارة المتكاملة"

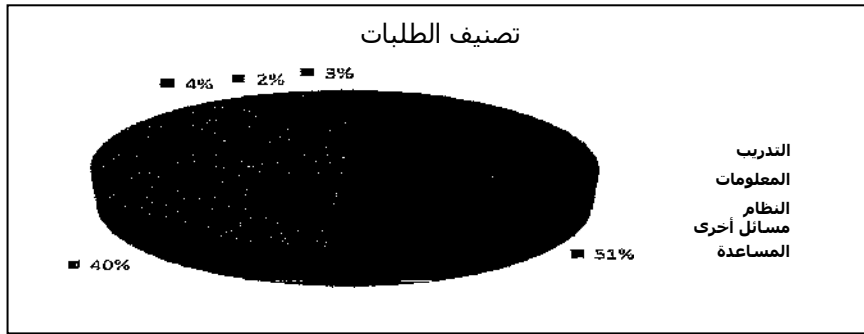
<sup>8</sup> رقم التسجيل 1.11355.944.00333.02 بتاريخ 4 يوليو 2011.

احتياجات الأمن المعلوماتي. وبالنظر إلى هذه المعايير المختلفة، يمكنني إذا أن أقول إن الأنشطة المرتبطة بالمجال المعلوماتي تعمل بشكل مناسب وأن المعلومات تُنشر في وقتها.

### فعالية خدمة إصلاح الأعطاب تعتمد على شركة خارجية مستقلة تؤمن المستوى الأول من التدخل

26. في إطار هذا التدقيق، تناول زملائي أيضا مسألة الدعم المعلوماتي (Helpdesk) في الويبو ولاحظوا أن هذا الدعم على المستوى الأول ينفذه مبدئيا موظفون من شركة CeRFI SA في مجال برامج الوندوز مثلا. وتؤمن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الويبو عموما إصلاح الأعطاب على المستوى الثاني. ولكن يجري حاليا دراسة إمكانية إسناد خدمات إصلاح الأعطاب على المستوى الأول لنظام الإدارة المتكاملة (AIMS) (بما فيه برنامج PeopleSoft) إلى شركة CeRFI SA.

27. وفي الواقع، يتضح بشكل جلي أن 50% من طلبات المساعدة متعلقة بعملية التكوين وبأتي 40% من هذه الطلبات من المستخدمين ولكنها لا تتعلق بإصلاح الأعطاب بمعنى الكلمة بل ترتبط بطلب المعلومات عن المجال المالي والميزانية ودليل الاستخدام وعن نظام الإدارة المتكاملة (AIMS). وترتبط الطلبات المتبقية (9%) بالمساعدة والخدمات الأخرى كما هو مبين في الشكل البياني التالي:



المصدر: شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

28. وانطلاق مما سبق، ففكرة الويبو هي إسناد المستوى الأول من التدخل فيما يخص نظام الإدارة المتكاملة (AIMS) أيضا إلى شركة CeRFI SA. وسيكمن ذلك من تخفيف ضغط العمل على موظفي الويبو المتخصصين المشغولين بتطوير النظام. وعليه، أرى أن فكرة الويبو تكليف جهة خارجية بهذه الأنشطة سيؤدي إلى تحقيق تآزر أفضل بين الخدمات وفعالية أكبر.

29. وعلمت أيضا أن تكليف المركز الدولي للحساب الإلكتروني بخدمة التدخل على المستوى الأول لم تعد على جدول عمل الويبو حاليا. فقد تولى المركز فيما مضى هذه المهمة. ومهما يكن، فالاستفادة من خدمات المركز تكون أفضل عند تقاسم الخدمات مع هيئات أخرى، والأمر ليس كذلك حاليا بالنسبة للدعم المعلوماتي، وهو ما يفسر قرار الإبقاء على خدمات شركة CeRFI SA.

### المشكلات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقيد في سجل خاص

30. تقيد المشكلات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سجل خاص<sup>9</sup> على شبكة الإنترنت. ويقتصر حق النفاذ إلى السجل على بعض الأشخاص المرخص لهم. ومنذ 2010 وإلى نهاية أكتوبر 2011، سجل ما يقارب 40

<sup>9</sup> "Incident Register"

مشكلة في هذا السجل. وترد فيه معلومات عن تاريخ وقوع المشكلة ومدة تسويتها وسببها والإجراءات المتخذة. وتتعلق جميع المشكلات الواردة في هذا السجل بمجالات العمل. ولا تمس هذه المشكلات جميع المستخدمين بالضرورة ولكنها تمس أيضا مجموعات صغيرة حسب المشكلة.

31. ولم تذكر في سجل المشكلات الرئيسية مشكلة عدم الاستقرار النسبي في إدارة خدمات البريد الإلكتروني التي يقدمها المركز الدولي للحساب الإلكتروني. وبهذا الخصوص، حوّل المركز مؤخرا علب البريد الإلكتروني للويبو إلى خادم جديد، مما سيكف عن تقديم هذه الخدمة بفعالية أكبر.

## مؤشرات

تعتمد متابعة الميزانية على وثائق يمكن للمرخص لهم النفاذ إليها عبر الإنترنت

32. يمكن للأقسام المعنية النفاذ إلى عملية متابعة الميزانية في أي وقت على موقع الإنترنت. وتُحدث المعلومات أولاً بأول على الصفحة المعنونة "Administrative Integrated Management System (AIMS) Program Management Reports – Units". ويمكن النفاذ إلى المعلومات المحاسبية لفترة السنتين عن كل برنامج وبرنامج فرعي على أساس البيانات التالية:

- فئة النفقات حسب الوحدة
- الميزانية والاعتمادات والنفقات والالتزامات: حسب الوحدة والفئة النفقات لكل برنامج
- فئة النفقات حسب الوحدة والنشاط
- الميزانية والاعتمادات والنفقات والالتزامات: حسب الوحدة ورمز النشاط وفئة النفقات لكل برنامج
- قائمة مفصلة بالمعاملات
- الالتزامات والنفقات ومبالغ الالتزامات: حسب الوحدة ورمز النشاط لكل برنامج

33. وتضم بيانات المعاملات المفصلة جميع القيود المحاسبية لبرنامج الميزانية المعني. واستنادا إلى المعلومات التي قدمها زملائي، أرى رغم ذلك أن المسؤولين عن البرامج والبرامج الفرعية لا يتحققون بالضرورة من صحة الفئات المحاسبية المعنية، حيث يركزون اهتمامهم على التأكد من دقة المبالغ التي تؤثر في البرنامج (انظر الفقرة 20). وفي هذه الحالة، فإن المسؤول عن البرنامج أو البرنامج الفرعي لن يلاحظ بالضرورة قيد نفقات ما في حساب غير مناسب.

34. وفي هذا الصدد، أرى أن مراجعة الميزانية ينبغي أن تشمل أيضا التحقق المنتظم من الخصوم المحاسبية. وسيتمكن ذلك من تفادي الخصاصات الخاطئة. وستخفف بشكل كبير مخاطر التوصل إلى معلومات محاسبية خاطئة، ومن ثم تفادي أي تفاوت محتمل للقيم عند مقارنة البيانات المالية لسنوات متعددة. ولن أقدم توصية بشأن هذه النقطة لأنها تدخل في إطار وضع نظام مراقبة داخلية. بيد أن زملائي اقترحوا على شعبة التدقيق الداخلي إجراء مراجعة استقصائية حول دقة الخصوم المحاسبية.

## تكاليف المركز الدولي للحساب الإلكتروني تقيّد ضمن نفقات البرنامج 25 "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

35. تتولى شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متابعة ميزانية البرنامج 25. وكما هو الحال بالنسبة لجميع برامج الويبو، فإن دورة الميزانية الجارية تغطي فترة السنتين 2010-2011. وترد في الجدول أدناه مقارنة لبيانات الميزانية والنفقات الفعلية للبرنامج 25 إلى غاية منتصف أكتوبر 2011:

## البرنامج 25 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المبالغ بملايين الفرنكات السويسرية	الميزانية	النفقات الفعلية في منتصف أكتوبر 2011	الفرق مقارنة بالميزانية	الفرق بالنسبة المئوية
0090 إدارة البرنامج	5, 924	5, 120	0,804	13,6%
0091 التطبيقات الإدارية	5, 326	4, 863	0,463	8,7%
0092 أمن المعلومات	1, 97	1, 572	0,398	20,2%
0093 خدمات الإنترنت	3, 741	3, 350	0,391	10,5%
0094 الخدمات التقنية	25,021	22, 583	2,438	9,7%
0095 خدمات الاتصالات	2,497	2, 166	0,331	13,3%
مجموع البرنامج 25	44, 479	39, 654	4,825	10,8%

36. وبالنظر إلى مقتطف من الحسابات الفردية للشركات التجارية والمركز الدولي للحساب الإلكتروني الملخصة أدناه، أرى أن نفقات الويبو الفعلية الحالية للحصول على خدمات هؤلاء الشركاء تؤثر تأثيراً بالغاً في تكاليف البرنامج 25 في فترة السنتين 2010-2011. وتمثل المصروفات المتعلقة بخدمات المركز الدولي للحساب الإلكتروني لوحدها ربع (23,9%) مجموع مصروفات البرنامج.

الجهات المختارة لتقديم الخدمات	بملايين الفرنكات السويسرية	النسبة المئوية مقارنة بالمجموع المذكور
شركة CeRFI SA	1,518	7,1%
شركة Trigyn Technologies	1,201 <sup>(*)</sup>	5,6%
شركة Cedar Consulting Limited	1,811	8,5%
شركة Cross Systems	3,684	17,3%
شركة Satyam	3,594	16,9%
المركز الدولي للحساب الإلكتروني	9,455 <sup>(*)</sup>	44,5%
المجموع	21,263	100,0%

(\*) مبالغ إيجابية بالدولار الأمريكي محولة بسعر متوسط قدره 0,98.

37. ووفقاً لزملائي، لا يوجد أي مؤشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعرفة إمكانات تحقيق الوفورات أو تخصيص موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باقتصاد. والواقع أن نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفرقة على برامج كثيرة مستقلة عن بعضها البعض. وهذا يعني أيضاً أن متابعتها تتولاها العديد من وحدات المنظمة.

38. وعلى مستوى المحاسبة المالية، فإن بعض الخصوم المقيدة في حسابات المصروفات لا تتعلق حصراً بنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بل تتعلق بخدمات أخرى. ولذلك فمن الصعب التأكيد على أن البيانات كاملة ودقيقة (انظر الفقرة 20). وفي ظل هذه الظروف، لا يوجد من لديه رؤية شاملة عن النفقات الإجمالية في المجال المعلوماتي. بيد

أنتي أرى أن وضع مجموعة متكاملة من البرمجيات ("نظام التخطيط للموارد المؤسسية") على مدى مراحل تمتد إلى غاية 2015 من شأنه أن ييسر وضع مؤشرات دقيقة في هذا المجال.

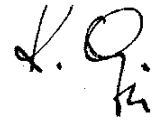
## التوصية رقم 2

أقترح أن توضع في الويبو مؤشرات للإدارة تغطي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكامله في جميع وحدات المنظمة. وبما أنه عمل معقد نسبيا، أرى ضرورة ربطه بعملية وضع "نظام التخطيط للموارد المؤسسية".

39. وعلاوة على ذلك، تبين لي، عندما رجعت إلى المهام المختلفة التي يسندها المركز الدولي للحساب الإلكتروني إلى الخبراء الاستشاريين لتحليل الخدمات، أن هذه التحليلات توضح إمكانية مقارنة الخدمات التي يقدمها المركز لشركائه بتلك التي تقدمها الشركات التجارية العاملة في المجال.

## خاتمة

40. هذا التدقيق في المراقبة المالية هو نهج طُبِق عدة مرات في الويبو. وقد رأيت أن إجراء تحليل لهذا الموضوع يمكن أن يكون ذا قيمة أكبر للدول الأعضاء. وبما أن هذا العمل يقع خارج إطار العمل المعتاد لمراجعة حسابات الويبو السنوية، قررت أن أصدر تقريرا منفصلا. ومن الواضح أن هذا التقرير لا يشمل رأيا تدقيقيا، لأن هذا الرأي لا يصدر إلا عقب التدقيق النهائي للبيانات المالية.



ك. غروت

مدير

المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات

(مراجع الحسابات الخارجي)