

A



WO/PBC/37/4

الأصل: بالإنكليزية  
التاريخ: 22 أبريل 2024

## لجنة البرنامج والميزانية

الدورة السابعة والثلاثون  
جنيف، من 10 إلى 14 يونيو 2024

التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

من إعداد الأمانة

1. يقدم مدير شعبة الرقابة الداخلية، وفقاً للفقرة 47 من ميثاق الرقابة الداخلية، تقريراً سنوياً موجزاً إلى الجمعية العامة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) من خلال لجنة البرنامج والميزانية (لجنة الميزانية). ويعرض التقرير السنوي لمحة عامة عن أنشطة الرقابة الداخلية التي أنجزت خلال الفترة المشمولة بالتقرير، من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023.
2. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

3. أوصت لجنة البرنامج والميزانية الجمعية العامة للويبو بأن تحيط علماً بمضمون "التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية" (الوثيقة WO/PBC/37/4).

[يلي ذلك التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية]



## التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023

## قائمة المحتويات

3	قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي
4	ملخص عملي
4	معلومات أساسية
5	بعض النقاط البارزة في عام 2023
5	مبادئ التخطيط
5	المعايير المهنية
6	تعميم المساواة بين الجنسين
6	مهام ذات توصيات رقابية عالية الأولوية
6	المهام المُبلّغ عنها في عام 2023
11	مهمة بدأت في عام 2023 وقُدِّم تقرير عنها في أوائل عام 2024
12	مهام بدأت في عام 2023 وسيُقَدِّم تقرير عنها في عام 2024
12	أنشطة التحقيق
15	الحالات التي رُفض فيها تقديم المعلومات أو المساعدة
16	حالة تنفيذ توصيات الرقابة
18	التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية
18	أعمال الرقابة الأخرى
19	برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها
20	موارد الرقابة الداخلية
21	نظرة مستقبلية: عام 2024 وما بعده

المرفق - قائمة تقارير شعبة الرقابة الداخلية

## قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي

رابطة أمم جنوب شرق آسيا	ASEAN
التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة	ASHI
اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية	CDIP
إدارة العلاقة مع العملاء	CRM
أجندة التنمية	DA
شعبة آسيا والمحيط الهادئ	DAP
إدارة المخاطر المؤسسية	ERM
مؤشر الابتكار العالمي	GII
مسؤول رفيع المستوى مُكلف بالمشتريات	HLOP
قسم إدارة الموارد البشرية	HRMD
وحدة المعاش التقاعدي والتأمين التابعة لإدارة الموارد البشرية	HRPI
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	IAOC
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ICTD
معهد المدققين الداخليين	IIA
ميثاق الرقابة الداخلية	IOC
شعبة الرقابة الداخلية	IOD
الملكية الفكرية	IP
تكنولوجيا المعلومات	IT
تقرير التبعات الإدارية	MIR
الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل	MTSP
التعرف الضوئي على الحروف	OCR
مكتب المستشار القانوني	OLC
معاهدة التعاون بشأن البراءات	PCT
التقييم الذاتي الدوري	PSA
برنامج ضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها	QAIP
ممثلو دوائر التدقيق الداخلي	RIAS
قطاع التنمية الإقليمية والوطنية	RNDS
مُحدّد وقابل للقياس ويمكن تحقيقه وملائم ومُحدّد المدة	SMART
اختصاصات	TOR
الأمم المتحدة	UN
خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	UN-SWAP
فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم	UNEG
المنظمة العالمية للملكية الفكرية	WIPO
مكتب الويبو في سنغافورة	WSO

## ملخص عملي

1. كان عام 2023 العام الثاني للخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026. وفي إطار مساهمة شعبة الرقابة الداخلية (الشعبة) في الركيزة الأساسية، اضطلعت الشعبة بمهام وقدمت توصيات كانت تهدف إلى عدة أمور، منها دعم تحقيق مجالات التركيز الاستراتيجي للمنظمة وتقييم مختلف عناصر بيئتها الرقابية.
2. وركّز عمل الشعبة على دعم الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل من خلال المهام ذات الصلة، مثل تدقيق سجل مدريد، وتدقيق تنفيذ سياسة خصوصية بيانات المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) ومعاييرها، وتدقيق مؤشر الويبو للابتكار العالمي (GII)، وتدقيق مكتب الويبو في سنغافورة. كما تحققت الشعبة من صحة بيانات المطالبات الخاصة بالتأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، وأجرت تدقيقاً لعمليات معاهدة البراءات (بدأ في عام 2022) وتدقيقاً لإدارة المنصة السحابية (انتهى منه في مطلع عام 2024).
3. وعلاوة على ذلك، أجرت الشعبة تقييمات مرتبطة بالأهداف الاستراتيجية للخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل. وكان منها تقييم أثر مشروع أجنحة التنمية المُعنون: الملكية الفكرية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية؛ والدروس المستفادة من تنفيذ مبادرات الويبو الرامية إلى تمكين رائدات الأعمال (المرحلة 1).
4. وإضافة إلى ذلك، أجرت الشعبة تدقيقاً وتقييماً مُشتركين لمكتب المستشار القانوني، بدأ في عام 2022 وانتهى في عام 2023.
5. وفي إطار خدمات المشورة، أسدت الشعبة المشورة إلى قسم إدارة الموارد البشرية بشأن تهيئة بيئة أكثر شمولاً وتنوعاً في عملية توظيف الموارد البشرية.
6. وخضعت جميع التوصيات الواردة في شتى التقارير للنقاش، وقبلتها الإدارة. وعلاوة على ذلك، لم تحدث أي حالات يمكن اعتبارها تهديداً للاستقلالية التشغيلية لشعبة الرقابة الداخلية أو يمكن اعتبارها تدخلاً في عمل الشعبة.
7. وخلال عام 2023، أصدرت الشعبة ستة تقارير تدقيق داخلي، وتقريري تقييم، و14 تقرير تحقيق كامل، وثلاثة تقارير تبعات إدارية. وقدمت الشعبة 45 توصية في السنة المشمولة بالتقرير وأغلقت 78 توصية خلال الفترة نفسها. وحتى نهاية عام 2023، كانت هناك 59 توصية مفتوحة، كان منها 48 توصية تتعلق بالتزامات شعبة الرقابة الداخلية، و11 توصية من تقارير المدقق الخارجي.
8. وفي عام 2023، سُجّلت 37 شكوى جديدة، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 16% عن عام 2022. وخلال الفترة نفسها، أُغْلِقت 31 شكوى عقب مرحلة التقييم الأولي، وانتهى 14 تحقيقاً. وحتى 31 ديسمبر 2023، كانت هناك 16 مسألة لم يُبْتَّ فيها، منها خمس مسائل في مرحلة التقييم الأولي، وسبعة تحقيقات، وأربع مسائل مؤجلة (بسبب غياب شخص معني أو انتظاراً لاتخاذ إجراءات من جانب كيان آخر). وهذه المسائل التي لم يُبْتَّ فيها بعد بدأت 12 مسألة منها في عام 2023 وأربعة مسائل منها في عام 2022. ومن الجدير بالذكر أنه لم تُعْتَبَر أي مسألة منها ذات تأثير مالي كبير على المنظمة.
9. وبعد كل مهمة، واصلت شعبة الرقابة الداخلية التماس آراء الزملاء في وحدات المنظمة التي خضعت للتدقيق و/أو للتقييم، وقيمت الشعبة أداءها من خلال استقصاءات رضا العملاء. وفي نهاية عام 2023، أشار التحليل الشامل لنتائج الاستقصاءات التالية للمهام إلى أن نسبة الرضا تبلغ 91%، وتبلغ 76% في حالة الاستقصاءات التي أُرسِلت بعد عام واحد على الأقل من إكمال المهام. كما أن تعليقات العملاء الإضافية ساعدت على توجيه برنامج الشعبة الخاص بضمان الجودة وتحسينها.
10. وستواصل شعبة الرقابة الداخلية في عام 2024 أداء دورها في دعم أساس بنیان استراتيجية المنظمة وتحقيق الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل، من خلال تقديم الخدمات الرقابية والمشورة واستخلاص الدروس ودعم المساءلة والعدالة الداخلية والنزاهة.

## معلومات أساسية

11. الغرض من شعبة الويبو للرقابة الداخلية هو توفير رقابة داخلية مستقلة وفعالة للمنظمة، وفقاً للأحكام المنصوص عليها في ميثاق الرقابة الداخلية.
12. ويقضي ميثاق الرقابة الداخلية<sup>1</sup> بأن يُقدّم مدير الشعبة تقريراً سنوياً موجزاً إلى الجمعية العامة للويبو، من خلال لجنة البرنامج والميزانية. ويقدم التقرير السنوي لمحة عامة عن أنشطة الرقابة الداخلية التي أنجزت خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك نطاق هذه الأنشطة وأهدافها، والجدول الزمني للعمل المُنجَز، والتقدم المُحرز في تنفيذ توصيات الرقابة الداخلية.

<sup>1</sup> الفقرتان 47 و48 من ميثاق الرقابة الداخلية.

13. ووفقاً لميثاق الرقابة الداخلية، قُدِّمت إلى المدير العام واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة نسخة من مسودة التقرير السنوي للتعليق عليها. وقد وُضعت تعقيباتهم في الاعتبار عند وضع التقرير في صيغته النهائية.

#### بعض النقاط البارزة في عام 2023

14. كان عام 2023 العام الثاني لتفعيل الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026. وفي إطار الركيزة الأساسية لهذه الخطة، ساهمت شعبة الرقابة الداخلية في تمكين الزملاء من العمل بكفاءة وتعاون وإبداع، من خلال أداء المهام وتقديم التوصيات التي تدعم تحقيق النتائج المرتقبة.

15. وواصلت الشعبة طوال عام 2023 مساعدة الويبو على تعزيز الضوابط والمساءلة والشفافية والتعلم، وذلك من خلال عمليات التدقيق، والتقييم، والتحقيق، ومهام التحقق وإسداء المشورة<sup>2</sup>، والمهام الشاملة لعدة قطاعات التي يشترك فيها المدققون والمتخصصون في التقييم.

16. وشهد العام زيادة في عدد حالات التحقيق في الأشهر الستة الأولى، مقارنة بالفترة نفسها من عام 2022. وجرى التعاقد مع مورد خارجي ليساعد على تقليل العبء.

17. وعُيِّنت السيدة جولي نيانغايا، وهي من مواطني كينيا، مديرةً للشعبة ابتداءً من 1 أكتوبر 2023، بعد أن فازت في منافسة لشغل هذا المنصب. وقبل تعيينها، تناوب رؤساء أقسام الشعبة على القيام بأعمال ذلك المنصب.

18. وتتطلع الشعبة إلى مواصلة دعم التنفيذ المستمر للخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل من خلال المهام ذات الصلة في عام 2024.

#### مبادئ التخطيط

19. عند إعداد خطة الرقابة الداخلية لعام 2023، وضعت الشعبة في اعتبارها عدة عوامل، منها تصنيفات المخاطر، والأهمية، واستكشاف الأفق، ودورة الرقابة، والتعقيبات الواردة من الإدارة والدول الأعضاء. وقبل وضع الخطة في صيغتها النهائية، أرسلتها الشعبة إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لمراجعتها وإبداء الرأي فيها عملاً بالفقرة 28(أ) من ميثاق الرقابة الداخلية<sup>3</sup>.

20. ولتحقيق تغطية رقابية فعالة مع كفاءة استغلال الموارد المحدودة وتفاذي التداخلات المحتملة، راعت شعبة الرقابة الداخلية أيضاً العمل الذي أنجزه المدقق الخارجي والهيئات الرقابية الأخرى، مثل وحدة التفتيش المشتركة، والتقييمات التي طلبتها اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية.

#### المعايير المهنية

21. اضطلعت شعبة الرقابة الداخلية بأنشطتها التدقيقية بما يتوافق مع العناصر الإلزامية لإطار الممارسات المهنية الدولية الصادر عن معهد المدققين الداخليين، بما في ذلك المعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي، والمبادئ الأساسية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي، وتعريف التدقيق الداخلي، ومدونة الأخلاقيات التي اعتمدها ممثلو دوائر المراجعة الداخلية للحسابات التابعة لمؤسسات الأمم المتحدة والمؤسسات المالية المتعددة الأطراف والمنظمات الحكومية الدولية المعنية. واعتمدت الشعبة منذ ذلك الحين معايير التدقيق الداخلي العالمية المُحدَّثة الصادرة عن معهد المدققين الداخليين في 9 يناير 2024، والمقرر أن تدخل حيز النفاذ في 9 يناير 2025، مع الحث على الاعتماد المبكر لها.

22. وفي مهام التقييم وأنشطته، اتبعت الشعبة المعايير الدولية في ممارسات التقييم التي وضعها فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم.

23. والتزمت الشعبة في أعمال التحقيق بالمبادئ والتوجيهات الموحدة للتحقيقات التي أقرها مؤتمر المحققين الدوليين.

<sup>2</sup> يُستخدم مصطلح "المشورة" عندما تدعم شعبة الرقابة الداخلية العميل من خلال تقديم المشورة وإبداء التعليقات، لكنها لا تأخذ زمام المبادرة في إدارة النشاط أو إنتاج مُخرَج رسمي.

<sup>3</sup> تنص الفقرة 28 من ميثاق الرقابة الداخلية على الواجبات وأساليب العمل التي تشمل شرطاً مفاده أن "يقدم مدير الشعبة مشروع خطة عمل الرقابة الداخلية، قبل وضع الصيغة النهائية لها، إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لمراجعتها وإبداء الرأي فيها".

## تعميم المساواة بين الجنسين

24. في سياق تقرير الأداء الخاص بخطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة<sup>4</sup> وفيما يتعلق بالمساواة بين الجنسين وتعميمها في عمل شعبة الرقابة الداخلية، يمكن الإبلاغ عن الظروف والإجراءات الآتية:

- (أ) استشارت الشعبة المختص في شؤون النوع الاجتماعي والتنوع في أثناء التخطيط السنوي وتقييم المخاطر؛
- (ب) وأدرجت الشعبة خطوة عمل دائمة بشأن تعميم مراعاة النوع الاجتماعي في برنامج عملها المتعلق بمهام الرقابة القابلة للتطبيق، فأدرجت، على سبيل المثال، بعض عناصر النوع الاجتماعي في التقرير الخاص بتدقيق سجل مدريد، وتدقيق مؤشر الابتكار العالمي، وغير ذلك؛
- (ج) ويُطبق قسم التقييم، حيثما أمكن، إرشادات فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم بشأن إدماج حقوق الإنسان والمساواة بين الجنسين في التقييمات التي تُجرى في جميع مراحل التقييم؛
- (د) وواصلت الشعبة متابعتها لتنفيذ التوصية الواردة في التقرير المتعلق بتقييم وتدقيق سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين الصادر في عام 2019.

## مهام ذات توصيات رقابية عالية الأولوية

25. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أسفرت المهام الآتية عن إصدار توصيات عالية الأولوية اتُفق عليها مع الإدارة وتابعتها بانتظام شعبة الرقابة الداخلية:

- (أ) تدقيق وتقييم عمليات معاهدة البراءات وعلاقات العملاء، الجزء الأول: نتائج تدقيق عمليات معاهدة البراءات (توصية واحدة ذات أولوية عالية)؛
- (ب) وتدقيق مؤشر الويبو للابتكار العالمي (توصية واحدة ذات أولوية عالية)؛
- (ج) وتدقيق سجل مدريد (توصيتان ذات أولوية عالية).

26. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن النتائج ذات الأولوية العالية وحالة توصيات الرقابة المفتوحة في القسم الخاص بالمهام المُبلّغ عنها في عام 2023 أدناه.

## المهام المُبلّغ عنها في عام 2023

### تدقيق مكتب المستشار القانوني وتقييمه

27. كان لهذه المهمة هدفان رئيسيان، هما: "1" استعراض الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال وفعالية الضوابط الداخلية في مكتب المستشار القانوني، ومدى كفاية الأدوات والنظم المُستخدمة لدعم المكتب؛ "2" واستعراض الخدمات التي يقدمها مكتب المستشار القانوني وتحديد التدابير المحتملة لتعزيز الخدمات الداخلية والخارجية في ضوء السياق التنظيمي الجديد.

28. ولاحظت شعبة الرقابة الداخلية أن خدمات مكتب المستشار القانوني تتسق مع ولايته وملائمة لتوجهات المنظمة الاستراتيجية.

29. واعتُبر تموضع مكتب المستشار القانوني وموارده وقدراته كافية لتنفيذ الأنشطة وتحقيق النتائج بفعالية وكفاءة، بما في ذلك اعتماد وتعزيز النهج التعاونية على ثلاثة مستويات: المستوى الداخلي، والمستوى المُشترك بين القطاعات، والمستوى الخارجي. وقد وضع المكتب أيضاً عمليات مُصممة خصيصاً لإدارة المعلومات والمعرفة، وآليات لضمان تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل المكتب وفهمها بوضوح.

30. وتماشياً مع الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026، أُوصي بأن يعتمد مكتب المستشار القانوني أنظمة أو عمليات أو كليهما معاً لإدارة تعقيدات الأطراف المعنية تحقيقاً لغرض من شقين، هما تعزيز تجربة العملاء الإيجابية وتحسين خدماته لصالح المنظمة. وينبغي له تصميم مؤشر (مؤشرات) الأداء بالتعاون مع شعبة أداء البرامج والميزانية، ويُفضّل أن يستند ذلك إلى تصورات الأطراف المعنية التي من شأنها أن تعكس مساهمات أقسامه الثلاثة في إطار نتائج الويبو.

31. ومن أجل تحقيق الاتساق وتعزيز التعلّم والحفاظ على الذاكرة المؤسسية، ينبغي لمكتب المستشار القانوني أن يعزز عملياته

<sup>4</sup> وافقت الأمم المتحدة منذ عام 2021 على خطة العمل التاريخية المُسمّاة "خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP)" لتنفيذ سياسة المساواة بين الجنسين الصادرة عن أعلى هيئة تنفيذية لها، وهي مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة، برئاسة الأمين العام. وبقيادة هيئة الأمم المتحدة للمرأة، تحدد خطة العمل المذكورة لأول مرة معايير أداء مشتركة للعمل المتعلق بالنوع الاجتماعي في جميع كيانات الأمم المتحدة، مما يضمن مزيداً من الاتساق والمساءلة.

وآلياته الخاصة بإدارة المعلومات والمعرفة، بما في ذلك تعزيزها من حيث "1" توثيق العمليات والممارسات في شكل إجراءات تشغيلية موحدة؛ "2" وتعزيز التواصل من خلال مواصلة تطوير وإثراء صفحات مكتب المستشار القانوني على الإنترنت والإنترنت.

32. وقبلت الإدارة هاتين التوصيتين اللتين من المقرر تنفيذهما بحلول يونيو 2024.

### تدقيق وتقييم عمليات معاهدة البراءات وعلاقات العملاء – الجزء الأول: تدقيق عمليات معاهدة البراءات

33. كانت أهداف هذه المهمة تتمثل في: "1" استعراض الحوكمة والهيكلي، وإدارة المخاطر، والامتثال، فضلاً عن فعالية الضوابط الداخلية في خدمات معاهدة البراءات؛ "2" وتقييم مدى كفاية وفعالية الأدوات والأنظمة المستخدمة لدعم خدمات معاهدة البراءات.

34. وأشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى أن شعبة عمليات معاهدة البراءات شرعت في إجراء تحوّل للقوى العاملة في عام 2022 لتحقيق عدة أهداف، منها تحوّل القوى العاملة من النهج القائم على الطلبات المُودعة (يُركّز على الإجراءات) إلى نهج قائم على مُودعي الطلبات/ العملاء (يُركّز على الاحتياجات). وعلاوة على ذلك، نُفّذت الشبّعة نظاماً لإدارة العمل، وذلك النظام ييسّر عملها من خلال منصة شبكية، ووفّر إحصاءات معاهدة البراءات ذات الصلة، وأتاح إمكانية نفاذ الموظفين إلى المعلومات وموارد التعلم ذات الصلة.

35. وعلى الرغم من الإقرار بهذه المبادرات والإجراءات الإيجابية، أشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى ضرورة أن يُدار وفقاً لذلك تحوّل شعبة عمليات معاهدة البراءات وما يرتبط به من مخاطر لكي تحقق العملية الفوائد المتوخاة، مثل الاستجابة لتطور متطلبات الأعمال، وتقديم خدمات ذات جودة أفضل للمستخدمين، والمواءمة بشكل أفضل مع مجالات التركيز الاستراتيجي.

36. وأوصي قطاع البراءات والتكنولوجيا بمراجعة وتحديث خطر التعرض الكبير لتغيُّر في عدد الطلبات المُودعة من بلد واحد من البلدان المُودعة للطلبات بناءً على معاهدة البراءات، ويشمل ذلك المخاطر الأخرى ذات الصلة في نظام إدارة المخاطر المؤسسية، والاستجابة المناسبة.

37. ولزيادة تحسين خدمة العملاء، أُوصي بتحديد موظف واحد أو اثنين على الأقل من الموظفين الذين سيقدّمون دعماً متسقاً ومُنسقاً من المستوى الأول بشأن نظام المعاهدة الإلكتروني يومياً، على أن يكون ذلك أحد أهداف عملهم الرئيسية وفقاً لنظام إدارة الأداء.

38. وتستخدم خدمات نظام المعاهدة الإلكتروني خدمة التعرف الضوئي على الحروف (OCR) لاستخراج بيانات طلبات البراءات من الإيداعات الورقية الأصلية والإيداعات الإلكترونية الممسوحة ضوئياً وملفات PDF، ثم إعادة استخدام البيانات المُستخرجة. وأشار إلى أن عملية وإجراءات معالجة ملفات طلبات البراءات باستخدام "أداة التحقق من جودة التعرف الضوئي على الحروف" –وهي تطبيق داخل خدمة التعرف الضوئي على الحروف– تكرارية وشاقة وتستغرق وقتاً طويلاً ولها بعض القيود التقنية. وأوصي بأن تُوضَع، بالتنسيق مع الأطراف المعنية، خطة عمل تستهدف مكاتب تسلم الطلبات ومكاتب الملكية الفكرية ومُودعي الطلبات من أجل التخفيض التدريجي لعدد الإيداعات الدولية التي تتطلب استخدام أداة التحقق من جودة التعرف الضوئي على الحروف.

39. وكان يجب على شعبة عمليات معاهدة البراءات أن تنتهي من دليل مراقبة الجودة في غضون إطار زمني مُحدّد، وينبغي أيضاً للموظفين المُعيّنين لإجراء هذه العملية أن يحرصوا على مراجعته بانتظام وتحديثه والالتزام به.

40. وأوصي بمراجعة مواصفات الموظفين في قسم التطوير الوظيفي والدعم بشعبة عمليات معاهدة البراءات، ومواءمة الموارد لضمان أنها تكفي ما يقوم به القسم من الأنشطة المطلوبة للتطوير الوظيفي والدعم، بما في ذلك مواءمتها عن طريق ترجمة احتياجات الأعمال إلى حلول معلوماتية.

41. وبالتنسيق مع شعبة نظم معلومات معاهدة البراءات، أُوصي بأن تُنفّذ شعبة عمليات معاهدة البراءات حلاً تقنياً مناسباً لتعزيز كفاءة ودقة عملية إجراء التغييرات المنصوص عليها في القاعدة 92<sup>(قائماً)</sup> 1 من اللائحة التنفيذية لمعاهدة التعاون بشأن البراءات.

42. وفي ضوء التحديات وحالات التأخير في توزيع العمل بشكل شبه آلي باستخدام "أداة التخطيط للفريق"، ينبغي لشعبة عمليات معاهدة البراءات مراجعة بيان الجدوى واستكشاف وتنفيذ أداة آلية تحقق مزايا توفير التكاليف والعمالة مع إدماج التكنولوجيات الناشئة.

43. ولاحظت شعبة الرقابة الداخلية أن شعبة نظم معلومات معاهدة البراءات يمكن أن تعزز توجهها نحو العملاء ونموذجها الداخلي لإدارة الخدمات من خلال إعداد آلية قادرة على تسجيل تعقيبات العملاء الداخليين بشكل منهجي ومتسق.

44. وأصدرت شعبة الرقابة الداخلية تسع توصيات (إحداها ذات أولوية عالية وحُجبت عن النشر لأسباب أمنية)، وكانت الإدارة حتى 31 ديسمبر 2023 قد نُفّذت ثلاث توصيات منها.

### تدقيق مؤشر الويبو العالمي للابتكار

45. كانت أهداف مهمة التدقيق تتمثل في: "1" التحقق من اتخاذ تدابير لضمان الحوكمة المناسبة والاستقلالية والشفافية والنزاهة فيما يتعلق بإدارة وتطوير مؤشر الابتكار العالمي، بما في ذلك إدارة أي تضارب محتمل في المصالح؛ "2" وتقديم طمأننة معقولة بأن المنظمة قد وضعت إدارة ناجعة وفعالة للمخاطر وضوابط تحكم دقة وموثوقية واكتمال البيانات المستخدمة في تطوير مؤشر الابتكار العالمي، بما في ذلك التحقق من صحة ومعقولية الافتراضات والأساليب المستخدمة.



46. كما أن هيكل الحوكمة الخاص بمؤشر الابتكار العالمي كان موروثاً من وضع الويبو السابق ومسؤولياتها بصفتها شريكاً معرفياً ثم ناشراً مشاركاً. ومع التغيير الذي طرأ على دور الويبو ومسؤوليتها، برزت الحاجة إلى مراجعة الحوكمة الحالية لتعزيز الوضوح والشفافية، وإعادة تحديد مكونات الهيكل، ولا سيما الحوكمة والمجالس الاستشارية، لتُعبر بشكل أفضل عن وظائف كل منها.
47. ولاحظت شعبة الرقابة الداخلية أن هناك خطوط وقنوات اتصال مختلفة تتواصل من خلالها المؤسسات الحكومية مع الويبو بشأن مؤشر الابتكار العالمي، وهو ما قد يُعرض فريق المؤشر دون داع لمخاطر تتعلق بالتأثير المتصور أو تضارب المصالح. فقُدّمت توصية، ذات أولوية عالية، باتخاذ تدابير إضافية تهدف إلى زيادة الحد من التعرض للمخاطر المذكور أعلاه من خلال وضع وإصدار مبادئ توجيهية للاتصالات بشأن تلقي الطلبات والرد عليها مع الفصل فيها بين المهام وتحديث الاتصالات الداخلية والخارجية بشأن التدفق المقبول للطلبات والمستلمين المعيّنين والمستجيبين المسؤولين.
48. ورأت شعبة الرقابة الداخلية أنه من المهم مراجعة المعايير الحالية والنهج الحالي لنشر الافتتاحيات التي تقدمها أطراف أخرى من أجل تحديد هل هي مناسبة للغرض ومحايدة وخالية من أي تضارب متصور في المصالح ومتوافقة مع الغرض الأساسي لتقرير مؤشر الابتكار العالمي أم لا.
49. واستخدمت الويبو موقعين إلكترونيين بهدف تحقيق عدة أمور، منها زيادة إبراز مكانة مؤشر الابتكار العالمي ونشر معلومات عنه. وأحد هذين الموقعين مملوك للويبو، والآخر للمحرر المشارك الخارجي، وكلاهما يقدم معلومات عن مؤشر الابتكار العالمي. وأوصي بمراجعة تكاليف واستحقاقات إدارة الويبو للموقعين الإلكترونيين، وبتحديد مسار فعال من حيث التكلفة تسلكه في المستقبل.
50. وأوصي قسم بحوث المؤشرات المركبة في الويبو بما يلي: "1" توسيع نطاق مبادئه التوجيهية الداخلية وإدراج أوصاف وخطوات أكثر تفصيلاً للعمليات الخاصة بإخطارات الأطراف المعنية الداخلية والخارجية قبل الإطلاق العالمي للمؤشر والعلاقات مع مقدمي البيانات الخارجيين وغيرهم؛ "2" وتحديث سجل المخاطر الخاص بإدارة المخاطر المؤسسية وتدوين المخاطر التشغيلية الإضافية والضوابط ذات الصلة المتعلقة بمؤشر الابتكار العالمي، مثل تضارب المصالح المتصور؛ "3" واستبعاد البيانات القديمة أو إبرازها بوضوح في جداول مواطن القوة والضعف في "الموجزات الاقتصادية المتعمقة" المنشورة على الإنترنت؛ "4" وإعداد وثيقة إرشادية لقاعدة بيانات المؤشر ومستودع الرموز التعاونية الخاص بالمؤشر.
51. وقبلت الإدارة التوصيات الثماني. وحتى 31 ديسمبر 2023، كانت قد نُفذت ست توصيات، بينما سُنّفذ التوصيتان المتبقيتان في عام 2024. والتوصيتان المتبقيتان هما: "1" مراجعة النهج الحالي لنشر الافتتاحيات المُقدّمة من أطراف أخرى، بغية تحديد هل هي مناسبة للغرض ومحايدة ومتوافقة مع الغرض الأساسي لتقرير مؤشر الابتكار العالمي أم لا؛ "2" وإعداد وثيقة إرشادية لقاعدة بيانات المؤشر ومستودع الرموز التعاونية الخاص بالمؤشر.

### التحقق من بيانات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة

52. تحققت شعبة الرقابة الداخلية<sup>5</sup> من صحة عينة من البيانات الخاصة بمطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة<sup>6</sup> فيما يخص المصروفات المتكبدة في عام 2021 ومن يناير إلى أكتوبر 2022، مقارنة بالبيانات التي أُطلع عليها الخبير الاكتواري، والتي استُخدمت لحساب الأرقام ذات الصلة بخصوم التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة المسجلة في بيانات الويبو المالية حتى 31 ديسمبر 2022. وأخذت عينة من الأعضاء البالغ مجموعهم 102، بمعاملات بلغت 984 معاملة.
53. وكما حدث في التحقق السابق لعام 2021، حصلت شعبة الرقابة الداخلية على بيانات المطالبات من شركة سيغنا مباشرةً، وقارنتها بشتى المصادر الداخلية للبيانات، ولا سيما قائمة أعضاء التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة المقدمة من قسم إدارة الموارد البشرية وقائمة مدفوعات الأقساط المقدمة من شعبة الشؤون المالية. ولم يُعثر على اختلاف كبير نتيجة لذلك.
54. وأظهرت نتائج عملية التحقق أن الضوابط التي وضعتها شركة سيغنا لإدارة مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة في الويبو قد جرى إنشاؤها وتأمينها وإدارتها بفعالية وكفاءة.
55. ولم يُسفر التحقق من إدارة التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة وسير عمل مدفوعات الأقساط داخل الويبو عن أي قضايا مهمة فيما يتعلق بتصميم وتنفيذ الضوابط المتعلقة بإدارة التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة. ولكن أشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى أن وحدة المعاش التقاعدي والتأمين التابعة لإدارة الموارد البشرية حددت حالةً انضم فيها موظف متقاعد حديثاً إلى التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة بينما كان زوجه لا يزال في الخدمة الفعلية كموظف في الويبو. وينص تعميم الويبو الإداري رقم 40/2017 بشأن التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة على أنه "إذا انتهت خدمة أحد الزوجين في الويبو قبل الزوج الآخر، فإن الزوج الذي لا يزال في الخدمة الفعلية يجب أن يصبح مُشتركاً في خطة التأمين الطبي الجماعية للويبو". واتخذت وحدة المعاش التقاعدي والتأمين تدابير تصحيحية بأثر رجعي

<sup>5</sup> لم تكن عملية التحقق مهمة رقابية كاملة الأركان، وإنما كانت تهدف إلى اختبار عينة من مطالبات الويبو للتحقق من حدوثها ودقتها وصحتها، مع استعراض المعلومات ذات الصلة التي من شأنها أن تؤدي إلى افتراض أن شركة سيغنا (Cigna) قد اتخذت تدابير فعالة لضمان الدقة والجودة وسلامة المعلومات وسريتها وتوفير بيانات مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة في الويبو.

<sup>6</sup> تعاقدت الويبو مع شركة سيغنا للتأمين على الحياة في أوروبا (شركة التأمين) وشركة سيغنا الدولية للخدمات الصحية (الوسيط) اللتين تقدمان خدمات التأمين الصحي لموظفي الويبو الحاليين والمتقاعدين.

بعد ذلك. وعلى الرغم من الإقرار بأن هذه الحالات نادرة، سيكون من المفيد، في المستقبل، إجراء رقابة منهجية/ منتظمة لمنع مثل هذه الحالات أو اكتشافها في وقت مبكر.

56. ولم تقدم شعبة الرقابة الداخلية أي توصية رسمية في التقرير. ولكنها ستواصل متابعة الاقتراحات المُقدّمة إلى قسم إدارة الموارد البشرية.

### استعراض مكتب الويبو في سنغافورة

57. كانت أهداف التدقيق تتمثل في: "1" تقييم فعالية الحوكمة، والامتثال، وإدارة المخاطر، والضوابط الداخلية المتعلقة بعمليات مكتب الويبو في سنغافورة؛ "2" والتحقق هل الهيكل والموارد مناسبين للغرض أم لا؛ "3" وتقييم مدى كفاية الأدوات والأنظمة لدعم العمليات، بما في ذلك التدفق الفعال للمعلومات مع المقر الرئيسي.

58. ولم تجد شعبة الرقابة الداخلية أي مشكلات خرجة أثناء استعراض مكتب الويبو في سنغافورة. ولكنها سلّطت الضوء على الفرص السانحة لزيادة تعزيز الأدوار والمسؤوليات، والتواصل، والتوسيم، والظهور.

59. ورغم أن ولاية مكتب الويبو في سنغافورة كانت تشمل منطقة آسيا والمحيط الهادئ، فإن هذه الولاية، على الصعيد العملي، تطورت بمرور السنين وفقاً لاستراتيجيات المنظمة لتركز جهودها على رابطة أمم جنوب شرق آسيا، التي تضم 10 دول. إلا أن ولاية شعبة آسيا والمحيط الهادئ في قطاع التنمية الإقليمية والوطنية تشمل أيضاً 38 بلداً في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، بما في ذلك رابطة أمم جنوب شرق آسيا. ومع الإقرار بأن قطاع التنمية الإقليمية والوطنية اتخذ بعض التدابير لتوضيح وتنسيق الأنشطة بين الاثنين، أوصت شعبة الرقابة الداخلية بمواصلة تعزيز هذه التدابير لضمان وضوح أدوار ومسؤوليات مكتب الويبو في سنغافورة وشعبة آسيا والمحيط الهادئ تجنباً لما قد يحدث من ازدواجية أو تداخل أو قصور في التواصل.

60. وعلى الرغم من الإقرار بأن مكتب الويبو في سنغافورة اضطلع بأنشطة مختلفة لترويج اسم الويبو في المنطقة ولزيادة حضورها الرقمي، أوصت شعبة الرقابة الداخلية بأن يعمل قطاع التنمية الإقليمية والوطنية، بدعم من مكتب الويبو في سنغافورة، مع الأطراف المعنية الأخرى لوضع خطة توسيم وتواصل من أجل مكتب الويبو في سنغافورة، بما في ذلك استخدام مواد التوسيم والمنشورات الحالية من مقر الويبو الرئيسي وزيادة تعزيز الحضور الرقمي لمكتب الويبو في سنغافورة داخل منطقة رابطة أمم جنوب شرق آسيا.

61. ووافقت الإدارة على تنفيذ التوصيتين في عام 2024.

### تدقيق سجل مدريد

62. كانت أهداف التدقيق تتمثل في: (أ) تقييم الحوكمة، وإدارة المخاطر، والامتثال، والضوابط الداخلية في سجل مدريد؛ (ب) وتقييم ما إذا كانت الموارد تُدار بفعالية لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية لسجل مدريد؛ (ج) وتقييم فعالية التنسيق والتعاون والمواءمة بين خدمات سجل مدريد لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية؛ (د) وتقييم مدى كفاية وفعالية الأدوات والأنظمة المستخدمة لدعم سجل مدريد.

63. وأشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى أن سجل مدريد كانت له خريطة طريق<sup>7</sup> تُحدّث بانتظام، وكان آخر تحديث لها في عام 2023. وحدّدت خريطة الطريق بعض المجالات الرئيسية التي يمكن أن يتطور فيها نظام مدريد لصالح مستخدميه ويجذب ويدعم أعضاء جددًا.

64. كما أن سجل مدريد، وتحديدًا شعبة الإعلام والترويج لنظام مدريد، مُكَلَّف بنشر معلومات عن نظام مدريد والترويج له لدى مالكي العلامات التجارية بأعضاء نظام مدريد الحاليين والجدد. ولتعزيز فعالية جهوده التسويقية والترويجية ودعم الأهداف المُحدّدة في خريطة طريق سجل مدريد، أوصت شعبة الرقابة الداخلية بأن يعيد سجل مدريد النظر في الهيكل والنهج الحاليين وحالة الترويج والتسويق الحالية، في ضوء النتائج المرجوة في المستقبل، بما في ذلك تعزيز استخدام الرؤى القائمة على البيانات لدعم اتخاذ القرارات والاستخدام الفعال للموارد.

65. وتماشياً مع هدف خريطة الطريق المُحدّثة المتمثل في تحسين خدمة العملاء، سيستفيد سجل مدريد من إعادة النظر في إطار خدمة العملاء لتحديد الثغرات وإدماج أفضل الممارسات. ولتحقيق ذلك، ينبغي لسجل مدريد أن يُنسّق مع فريق مشروع إدارة علاقات العملاء من أجل إدراج قدرات تسجيل المكالمات في متطلبات نظام إدارة علاقات العملاء الجديد.

<sup>7</sup> [https://www.wipo.int/edocs/mdocs/madrid/en/mm\\_ld\\_wg\\_21/mm\\_ld\\_wg\\_21\\_6.pdf](https://www.wipo.int/edocs/mdocs/madrid/en/mm_ld_wg_21/mm_ld_wg_21_6.pdf)

66. وينبغي لسجل مدريد، بالتنسيق مع قسم إدارة الموارد البشرية، استعراض ومراجعة توصيفات وظائف الموظفين الذين يستخدمون الأداة الإلكترونية الداخلية بهدف إدماج واجبات ومسؤوليات خدمة العملاء والكفاءات الأخرى المتعلقة بالوظيفة حسب الاقتضاء.

67. وقد أظهر الوضع الديمغرافي لسجل مدريد توزيعاً عمرياً مائلاً إلى اليسار (وهو أمر سلبي)، مما يدل على وجود العديد من الموظفين في الطرف الأكبر سناً من الفئة العمرية. وسيكون من المفيد لسجل مدريد أن يُنقذ في أقرب وقت الإجراء المقترح المتمثل في وضع خطة شاملة ومنسقة لتعاقب الموظفين.

68. ولاحظت شعبة الرقابة الداخلية أن 32% (44 فرداً) من القوى العاملة في سجل مدريد من غير الموظفين، و68% منهم (30 فرداً) من عمال الوكالات. وقدمت الشعبة توصية ذات أولوية عالية تطلب من سجل مدريد، بالتنسيق مع شعبة المشتريات والسفر وغيرها من الأطراف المعنية، مراجعة اختصاصات عمال الوكالات والأدوار والمسؤوليات الفعلية التي يؤديها لتحديد ما إذا كانت تتماشى مع مواصفات الدعم المناسبة/ مستوى التصنيف.

69. وينبغي لسجل مدريد، بالتعاون مع شعبة الإحصاءات وتحليلات البيانات وشعبة أداء البرامج والميزانية، إعادة تقييم حساب تكلفة الوحدة للتسجيلات الدولية الجديدة/ المجددة، وإعادة تقييم افتراضات تلك التكلفة، وتعيين منسق مسؤول عن رصد تطور المكونات المستخدمة في حساب تكاليف الوحدة.

70. ويجري حالياً تنفيذ مشروع منصة مدريد المعلوماتية الجديدة، وهو أحد مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية وله ميزانية معتمدة قدرها ستة ملايين فرنك سويسري. وأشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى أن خريطة طريق المشروع، التي تغطي دورة المشروع بأكملها، لم تُوضَّع بعد في صيغتها النهائية. وتوقعت إدارة سجل مدريد أن تكتمل أعمال التخطيط لتحديد التاريخ النهائي المستهدف للمشروع بحلول مارس 2024. ولتعزيز التقدم المُحرز في التنفيذ والبناء عليه، قدّمت الشعبة توصية ذات أولوية عالية تطلب فيها أن يضع السجل آلية لإدارة مجموعات الأعمال داخل المشروع، فضلاً عن الموارد، من خلال تيسير الانتقال السلس لمسؤوليات الصيانة والدعم والتحسين المستمر من الموارد الخارجية إلى الموظفين.

71. وأصدرت الشعبة ثمانية توصيات، اثنتان منها ذات أولوية عالية على النحو المُوضَّح أعلاه. وحتى 31 ديسمبر 2023، كانت الإدارة قد اتخذت إجراءات لتنفيذ توصية واحدة، وسوف تُنفَّذ التوصيات السبع المتبقية في عام 2024.

#### تدقيق عملية تنفيذ سياسة الويبي ومعاييرها بشأن خصوصية البيانات

72. كانت أهداف التدقيق تتمثل في: "1" تقييم مدى كفاية هيكل الحوكمة والأشخاص والعمليات والأنظمة المتعلقة بحماية البيانات/ الخصوصية؛ "2" وتقييم تصميم وفعالية وكفاية سياسة الويبي ومعاييرها بشأن خصوصية البيانات في ضوء الإرشادات وأفضل الممارسات ذات الصلة؛ "3" والتحقق من مدى ملاءمة برنامج حماية البيانات/ الخصوصية واتساقه مع المخاطر الرئيسية والسياسة واحتياجات الويبي؛ "4" ومراجعة الخطة وخريطة الطريق لتنفيذ برنامج حماية البيانات/ الخصوصية وتقييم حالة التنفيذ.

73. وخلص التدقيق إلى أن الويبي لديها سياسة ومعايير ملائمة للغرض تتماشى مع الممارسات الجيدة في مجال خصوصية البيانات ومع مبادئ الأمم المتحدة الخاصة بحماية البيانات الشخصية والخصوصية.

74. وخلص أيضاً إلى أن الويبي وضعت إشعار خصوصية شاملاً لموضوعات البيانات الخارجية، وطبقت تصنيف البيانات والتشفير والتخزين الآمن ومبدأ لزوم العلم لحماية البيانات الشخصية.

75. كما أن التدقيق سلط الضوء على بعض الفرص التي تهدف إلى تحسين إدارة خصوصية البيانات في الويبي وإطارها وممارساتها. ويشمل ذلك التواصل المستمر والمُنظَّم بين مسؤول خصوصية البيانات والأطراف المعنية، ووضع مقاييس أو مؤشرات أداء رئيسية لرصد إطار وممارسات خصوصية البيانات ومراجعتها وتعزيزهما باستمرار، وتقديم تدريب إلزامي بشأن خصوصية البيانات. وإضافة إلى ذلك، أوصت شعبة الرقابة الداخلية بالانتهاء من الوثائق والأدوات ذات الصلة بخصوصية البيانات، بما في ذلك إشعار الخصوصية الداخلي وتقييم أثر الخصوصية. كما أن وضع إجراءات لمراجعة وتحديث مخزون البيانات الشخصية بانتظام من شأنه أن يعزز برنامج خصوصية البيانات وثقافتها في الويبي.

76. وسلط التدقيق الضوء على الحاجة إلى توضيح مسؤولية الرقابة التي تقع على عاتق إدارة خصوصية البيانات، حيث كان الرصد الأولي لتنفيذ برنامج الخصوصية من مسؤوليات فرقة عمل إدارة البيانات. ولضمان الاستقلالية وتعزيز الرقابة، سيتعين عليها ضمان الإشراف المباشر على رصد ومراجعة إدارة خصوصية البيانات من قِبَل "مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأمين المعلومات" أو هيئة مماثلة.

77. وأصدرت شعبة الرقابة الداخلية سبع توصيات وافقت الإدارة على تنفيذها خلال عام 2024.

### تقييم أثر مشروع أجندة التنمية المُعنون: الملكية الفكرية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

78. تناول هذا التقرير مرحلي مشروع أجندة التنمية بشأن الملكية الفكرية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية المنفذتين بين عامي 2012 و2018 بهدف تضيق الفجوة المعرفية التي يواجهها واضعو السياسات عند تصميم وتنفيذ نظام للملكية الفكرية ينهض بالتنمية. ورُكِّز التقييم على آثار المشروع على المدى الطويل، واستكمل تقييمين سابقين أُجريا في عامي 2014 و2018 (الوثيقتان CDIP/14/3 و CDIP/22/9 Rev.). وجرى تنسيق التقييم مع شعبة تنسيق أجندة التنمية، مع قيام قسم التقييم في شعبة الرقابة الداخلية باستعراض لضمان جودة المُنجزات المستهدفة.
79. ووجد التقييم نتائج مرتقبة مناسبة في بعض البلدان التي نُفِّذ فيها المشروع، ومنها، على سبيل المثال لا الحصر:
- (أ) زيادة ترويج توصيات أجندة التنمية داخل البلدان المستفيدة؛
  - (ب) واستمرار تكوين كفاءات الأفراد وتطورها مع مرور الوقت، مما ساهم في تحقيق الآثار بعد الانتهاء من دورة تنفيذ المشروع؛
  - (ج) وزيادة اتباع نهج متعدد التخصصات في البحوث المتعلقة بقضايا الملكية الفكرية، ولا سيما إشراك الاقتصاديين؛
  - (د) وإنشاء مكاتب الملكية الفكرية والمؤسسات المستفيدة الأخرى شبكات دائمة، وزيادة الأولوية الممنوحة لقضايا الملكية الفكرية؛
  - (هـ) وتحسُّن قواعد البيانات على الصعيد الوطني من حيث الجودة العامة وتوفر البيانات، مما يعزز استخدام البيانات الاقتصادية في وضع السياسات؛
  - (و) والتغير المفاهيمي في معرفة الباحثين وواضعي السياسات وفهمهم ومواقفهم بشأن الفوائد الاقتصادية وأهمية الابتكار من أجل التنمية الاجتماعية والاقتصادية؛
  - (ز) وبناء قدرة تحليلية على اتخاذ القرارات المستنيرة وصياغة السياسات على الصعيد القطري؛
  - (ح) وزيادة الاستثمار في تنظيم الملكية الفكرية واستخدامها من قبل السلطات الحكومية والقطاع الخاص.

80. كما حدَّد التقييم بعض الدروس المستفادة التي يمكن تطبيقها على المشروعات المستقبلية في نفس المجال. وتضمنت تلك الدروس أهمية إجراء دراسة جدوى لكل بلد خلال مرحلة تأسيس المشروعات من أجل تحديد المخاطر وتدابير التخفيف من حدتها. وعلاوة على ذلك، أقرَّ التقييم بأن آثار المشروعات قد تحدث بعد فترة طويلة من اكتمال دورة تنفيذ المشروع، ولذلك ينبغي للمديرين الاستثمار في استدامة النتائج (على سبيل المثال، إعداد مناصرين للمشروع، تنمية الكفاءات المؤسسية، التمويل المستدام للأنشطة البحثية). وأخيراً، ينبغي أن تتخذ المشروعات المستقبلية خطوات لضمان نشر النتائج الناجحة على نطاق أوسع (على المستويين الوطني والعالمي) من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والندوات الإلكترونية والمدونات والمقالات الصحفية والمجلات الأكاديمية.

### الدروس المستفادة من تنفيذ مبادرات الويبو الرامية إلى تمكين رائدات الأعمال

81. كان التقييم جزءاً من المرحلة الأولى من تقييم أثر مبادرات رائدات الأعمال في الويبو. وقد أُجري لتحديد التدخلات التي سيجري استعراضها خلال المرحلة الثانية من التقييم. وكان الهدف من هذا التقرير أيضاً مساعدة مديري الويبو على تحديد أولويات المبادرات لدعم رائدات الأعمال ومساعدة الموظفين في تنفيذها. وقُدِّمت عملية المسح لمحة عامة عن مبادرات رائدات الأعمال في الويبو التي نُفِّذت بين عامي 2018 و2022.

82. وحدَّد التقريرُ الدروس الأولية التي يمكن أن تساعد الويبو على تعزيز أثرها على الركائز الاستراتيجية، وخطة العمل الجديدة المتعلقة بالمساواة بين الجنسين في مجال الملكية الفكرية، وأهداف التنمية المستدامة، والأهم من ذلك، الفوائد التي تعود على رائدات الأعمال.

### مهمة بدأت في عام 2023 وقُدِّم تقرير عنها في أوائل عام 2024

#### تدقيق إدارة المنصة السحابية

83. كانت أهداف التدقيق تتمثل في: "1" تقييم مدى كفاية هيكل الحوكمة والسياسات والموارد ذات الصلة بإدارة الخدمات السحابية؛ "2" والتحقق من فعالية ممارسات إدارة المخاطر لتقييم التهديدات ومواطن الضعف وغيرها من الأمور قبل تنفيذ الخدمات السحابية وبعد تنفيذها؛ "3" وتقييم فعالية ضوابط الخدمات السحابية المُستخدمة حالياً من حيث أمن المعلومات، أي السرية، والنزاهة، وتوفر بيانات الويبو، وأمر أخرى.

84. وقام التدقيق أيضاً بتقييم النضج الحالي لإدارة المنصة السحابية في نماذج الخدمات السحابية الرئيسية الثلاثة: البنية التحتية كخدمة (IaaS)، والمنصة كخدمة (PaaS)، والبرمجيات كخدمة (SaaS)، لتحديد فرص تعزيز استخدام وإدارة الخدمات السحابية في الويبو.

85. وتبيّن من التدقيق أن المنظمة قد حدّدت اتجاهاً استراتيجياً لإدارة الخدمات السحابية، ووضعت سياسة للاستضافة السحابية، ونفّذت عملية مُهيكلّة لإدارة المخاطر من أجل إدارة المخاطر الأمنية الخاصة بمُقدم الخدمات، واتخذت تدابير مناسبة لضمان أمن الشبكة وحماية البيانات وضوابط إدارة الهوية والنفوذ وغيرها.

86. وسلّطت شعبة الرقابة الداخلية الضوء على أفضل الممارسات التي يمكن اتباعها، مثل إجراء مراجعات الأداء والتقييمات الأمنية لعقود الخدمات السحابية الاستراتيجية، سنوياً على الأقل، للتوافق مع أفضل الممارسات المتبعة في القطاع. وقد نُفّذت أداة جديدة لتيسير هذه العملية.

87. وقدّمت شعبة الرقابة الداخلية توصيتين قبلتهما الإدارة، وسيُنفّذان في عام 2024. وتتعلق هاتان التوصيتان بضمان تحديث وثائق الحوكمة ومواءمتها مع الممارسات الحالية، وتحديث "دليل إدارة المخاطر الأمنية الخاصة بمُقدم الخدمات" للتمييز بوضوح بين أدوار ومسؤوليات كلّ من الويبو ومُقدمي الخدمات السحابية.

### مهام بدأت في عام 2023 وسيُقدّم تقرير عنها في عام 2024

#### تدقيق وتقييم عمليات معاهدة البراءات وعلاقات العملاء – الجزء الثاني: نتائج تقييم ثقافة خدمة العملاء في نظام معاهدة البراءات

88. كانت أهداف التقييم المُحدّدة هي: "1" التحقق من أن ثقافة خدمة العملاء تُنفّذ بفعالية وتتماشى مع أهداف الأداء ذات الصلة لنظام معاهدة البراءات، والنتائج المرتقبة، والركائز الاستراتيجية ذات الصلة في خطة الويبو الاستراتيجية المتوسطة الأجل؛ "2" وتحديد الفرص السانحة لتعزيز الخدمات وعلاقات العملاء من خلال التعلم التكيّفي والعلوم السلوكية.

89. وانصب التركيز الأساسي لعملية التحقق هذه على إدارة الشؤون القانونية والدولية لمعاهدة البراءات، وهي الإدارة المسؤولة عن تطوير نظام معاهدة البراءات بصفته العنصر المركزي لنظام البراءات الدولي وعن دعم الأطراف المعنية في نظام معاهدة، ومنها الدول الأعضاء ومجتمع المستخدمين والمنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية.

90. وسيُقدّم تقرير عن نتائج التقييم خلال الربع الثاني من عام 2024.

#### تقييم أثر رائدات الأعمال – المرحلة الثانية

91. شمل التقييم ثلاثة مشروعات جرى انتقاؤها من مجموعة كبيرة من مشروعات رائدات أعمال على المستوى التنظيمي. وكانت المشروعات الثلاثة هي: مشروع سلات تشوبي (بوتسوانا)، وبرنامج رائدات الأعمال من الشعوب الأصلية والمجتمعات المحلية، وزيادة دور المرأة في الابتكار وريادة الأعمال. وسيُقدّم تقرير عن نتائج التقييم في عام 2024.

#### مشورة بشأن مهمة العلوم السلوكية (الوكر) لمشروع التعاون على إدارة المحتوى المؤسسي

92. يتمثل الهدف من المشورة المذكورة أعلاه في إسداء المشورة بشأن إعداد نظرية تغيير من أجل اعتماد موظفي الويبو لتغييرات في عملية الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات عند رقمنة ومشاركة محرقات الأقراص المشتركة على نطاق المنظمة فضلاً عن استخدام القدرات الموسعة للفرق. وتتضمن المشورة أيضاً تصميم وكزات مناسبة لزيادة معدل وسرعة اعتماد تغييرات تكنولوجيا المعلومات.

93. وتم الانتهاء من نظرية التغيير الخاصة بالمشورة في عام 2023، وسيُنفّذ الجزء الثاني الخاص بالوكزات في الربع الأول من عام 2024.

#### أنشطة التحقيق

##### لمحة عامة عن عدد الحالات

94. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، سُجّلت 37 شكوى جديدة (أي زاد العدد بنسبة 16% مقارنةً بعام 2022). ومن بين الشكاوى التي سُجّلت في عام 2023، فُتح تحقيق في 10 شكاوى، بينما أُغلقت 23 شكوى عقب إجراء تقييم أولي. وإجمالاً، أُغلقت 31 شكوى<sup>8</sup> عقب التقييم الأولي، وانتهى 14 تحقيقاً كاملاً<sup>9</sup>. وحتى 31 ديسمبر 2023، كانت هناك 16 مسألة لم يُبَيّن فيها بعد، منها خمس شكاوى

<sup>8</sup> سُجّلت ثماني شكاوى في عام 2022، وسُجّلت 23 شكوى في عام 2023.

<sup>9</sup> يوجد تحقيق واحد مرُحل من عام 2020، وأربعة من عام 2021، وسبعة من عام 2022، وفُتح تحقيقان في عام 2023.

في مرحلة التقييم الأولي، وسبعة تحقيقات، وأربع مسائل مؤجلة (بسبب غياب أحد أطراف التحقيق أو انتظاراً لاتخاذ إجراء من قبل كيان آخر). وهذه المسائل الستة عشر التي لم يُبْت فيها بعد فُتحت 12 مسألة منها في عام 2023 وأربعة مسائل منها في عام 2022.

### الجدول 1: تحليل الشكاوى المُسجَّلة في عامي 2022 و2023

الرقم التسلسلي	فئة الشكاوى	2022	2023
1	إساءة استخدام المنصب أو المكانة	2	2
2	إساءة استخدام وقت العمل	2	4
3	الاحتيال أو إساءة استخدام المزايا والاستحقاقات	2	1
4	خرق السرية	3	1
5	تضارب المصالح		2
6	الفساد		1
7	الاحتيال و/أو التحريف	1	
8	التحرش (غير الجنسي)، التمييز	6	12
9	العصيان والسلوكيات غير المناسبة الأخرى	1	
10	إساءة استخدام أموال الويبو أو أصولها	0	1
11	الإهمال في العمل وعرقلة عمليات الويبو	1	1
12	حالات أخرى من عدم الالتزام بمعايير السلوك الخاصة بموظفي الخدمة المدنية الدولية	2	2
13	مخالفات المشتريات	2	1
14	مخالفات التعيين	3	3
15	الانتقام	1	1
16	التحرش الجنسي	3	4
17	بيانات أو تصريحات غير مصرح بها		
18	أنشطة خارجية غير مُصرَّح بها		1
19	مُخالفة ارتكبتها مرشح لوظيفة		
20	مخالفة ارتكبتها مُؤد أو طرف خارجي آخر	3	
	المجموع	32	37

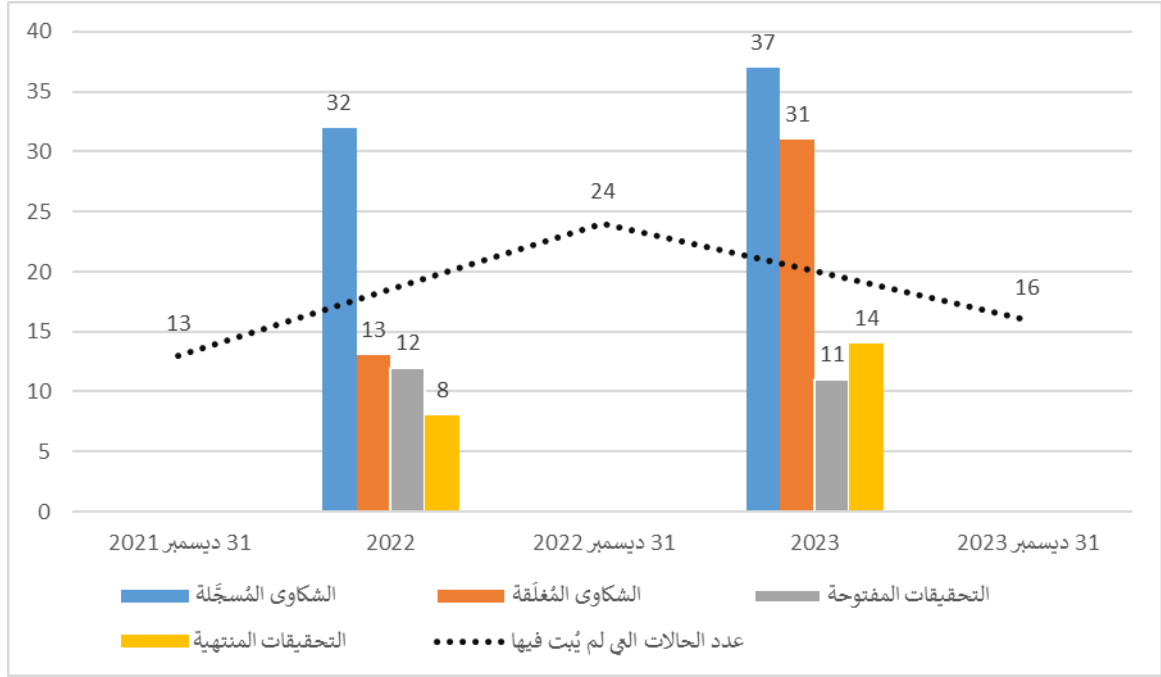
95. وبلغ متوسط الوقت المُستغرق للانتهاء من التحقيقات خلال الفترة المشمولة بالتقرير 8.7 أشهر (262 يوماً تقويمياً)، أيّ تجاوز الفترة المُستهدفة البالغة ستة أشهر<sup>10</sup> وزاد على متوسط الوقت المُستغرق في الفترة السابقة البالغ 5.7 أشهر (171 يوماً تقويمياً). وهذه الزيادة في الوقت المُستغرق للانتهاء من التحقيقات تُعزى إلى مجموعة من العوامل، منها: "1" الزيادة المطردة في عدد ما سُجِّل من شكاوى جديدة منذ عام 2021، "2" ونقص الموارد البشرية في عامي 2022 و2023، "3" وخلو منصب مدير شعبة الرقابة الداخلية خلال معظم الفترة المشمولة بالتقرير.

96. وأدى وصول المديرية الجديدة لشعبة الرقابة الداخلية، وتعيين موظفين مؤقتين (استشاريين أفراد) للمساعدة على الانتهاء من إنجاز الأعمال المتأخرة المتراكمة حتى أكتوبر 2023، والجهود المشتركة التي بذلها الفريق بأكمله – أدى ذلك إلى زيادة كبيرة في الأمور التي انْتُهي منها خلال الربع الأخير من عام 2023، فأغْلِقَت 31 شكوى واكتمل على غير المعهود 14 تحقيقاً بحلول نهاية ديسمبر 2023.

97. ويلخص الشكل البياني الآتي هذه الاتجاهات والنتائج:

<sup>10</sup> الفقرة رقم 33 في سياسة التحقيق.

الشكل البياني 1: تحليل مُقارن لعدد حالات التحقيق في عامي 2022 و2023



98. ومن بين 37 شكوى مُسجَّلة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أُحيلت أربع شكاوى إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لإبداء الرأي فيها بما يتماشى مع أحكام ميثاق الرقابة الداخلية.

#### حصيلة أنشطة التحقيق

99. ينص ميثاق الرقابة الداخلية<sup>11</sup> على أن التقرير السنوي يجب أن يتضمن وصفاً لحالات التحقيق التي تبين أنها مُثبتة بالأدلة، مع ما صدر بشأنها من أحكام. وفي عام 2023، كانت هناك خمسة تحقيقات تبين فيها لشعبة الرقابة الداخلية أن الادعاءات مُثبتة بالأدلة. وهي على وجه التحديد:

(أ) تحقيقان أسفرا عن تورط موظفين من الويبو في إساءة استخدام أصول المنظمة. في أحدهما، وبعد دراسة متأنية للظروف الخاصة (ومنها الظروف المخففة) للحالة، قرر مدير قسم إدارة الموارد البشرية عدم الشروع في إجراءات تأديبية وإغلاق القضية. وفي التحقيق الثاني، وعقب اتخاذ إجراءات تأديبية، قرر المدير العام فصل الموظف، عملاً بالقاعدة (6) 10-1-1 من لائحة الموظفين؛

(ب) وكان أحد التحقيقات يتعلق بإساءة استخدام وقت العمل من قبل أحد موظفي الويبو. وعقب اتخاذ إجراءات تأديبية، قرر المدير العام فصل الموظف، عملاً بالقاعدة (6) 10-1-1 من لائحة الموظفين؛

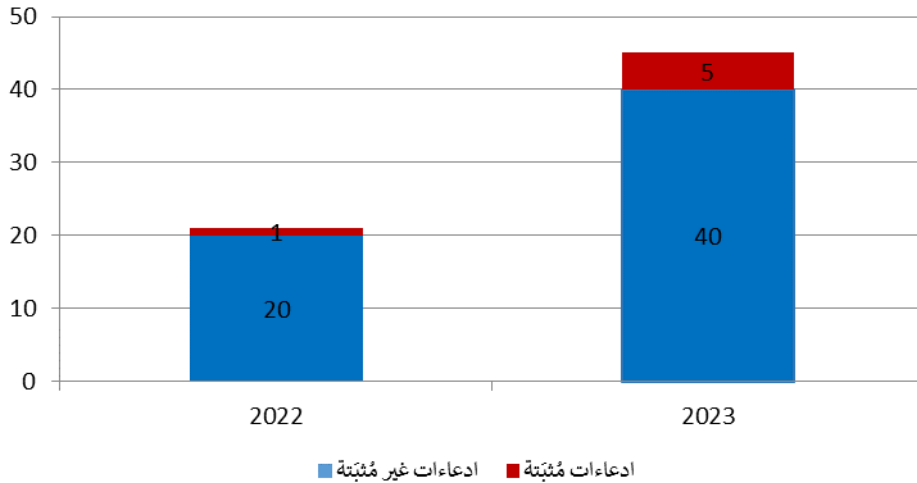
(ج) وفي تحقيق بشأن الاحتيال والتزوير في المؤهلات، استقال الشخص المعني من خدمة الويبو بينما كان التحقيق مستمراً. ولذلك، لم تُوصى شعبة الرقابة الداخلية باتخاذ إجراءات تأديبية، لأنها لم تعد قابلة للتنفيذ؛

(د) وتورط مقدم خدمات من المتعاقدين الفرديين في حالة متعلقة بمخالفات في المشتريات. وقرّر المسؤول الرفيع المستوى المُكلّف بالمشتريات، وهو الجهة المختصة بالبت في الحالات المتعلقة بالموردين المتعاملين مع الويبو، اتباع ما أوصت به لجنة الجزاءات الخاصة بالموردين، وهو رفض هذه الحالة وعدم اتخاذ أي إجراء ضد المورد. وهذه الحالة مُغلقة الآن لأن قرار المسؤول الرفيع المستوى المُكلّف بالمشتريات في الحالات المتعلقة بالموردين المتعاملين مع الويبو قرار نهائي.

100. ولم يُنظر إلى أي من التحقيقات المدعومة بأدلة المذكورة أعلاه على أنها ذات تأثير مالي كبير على المنظمة. ويوضح الشكل البياني 2 عدد الشكاوى التي كانت فيها الادعاءات مُثبتة بأدلة في عامي 2022 و2023، من إجمالي عدد الشكاوى التي نُظر فيها.

<sup>11</sup> الفقرة 48(ب) من ميثاق الرقابة الداخلية.

الشكل البياني 2: الشكاوى التي كانت فيها الادعاءات مُثبتةً بأدلة من إجمالي عدد الشكاوى التي نُظر فيها في عامي 2022 و2023



### تقارير التبعات الإدارية

101. صدرت ثلاثة من تقارير التبعات الإدارية في الفترة المشمولة بالتقرير، وكانت تتعلق بما يلي: "1" الالتزامات التي تنطبق على الموظفين فيما يخص الإقامة في منطقة مركز العمل؛ "2" ومخاطر تضارب المصالح الناشئة عن العلاقات الشخصية بين الموظفين؛ "3" وإجراءات وممارسات الاستعانة بخدمات المتعاقدين الأفراد.

### أعمال المشورة في مجال الرقابة

102. واصلت شعبة الرقابة الداخلية، في إطار خدمات المشورة، إسداء المشورة على النحو المطلوب بشأن وثائق السياسات أو عمليات التقييم أو إجراءات العمل أو الإطار التنظيمي وأمور أخرى.

### مشورة بشأن تهيئة بيئة أكثر شمولاً وتنوعاً في عملية تعيين الموارد البشرية

103. تلتزم الويبو بنشر ثقافة تتسم حقاً بالتنوع والشمول، كما هو موضح في خطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026. ويرى الأمين العام للأمم المتحدة أن العلوم السلوكية لها أهمية استراتيجية لتحقيق أهدافها، وأنها إحدى ركائز خماسية التغيير في الأمم المتحدة 2.0.<sup>12</sup>

104. وفي إطار هذا الجهد، قدّمت شعبة الرقابة الداخلية خدمات المشورة بشأن تدخلات العلوم السلوكية لتحسين الاحتواء والتنوع في عملية التعيين في الويبو بما يتماشى مع الهدف 7 من استراتيجية الويبو للموارد البشرية (قوة عاملة متنوعة وشاملة).

105. واقترحت المشورة بعض التنبيهات التي تركز على تقليص الفجوة بين الجنسين في عملية الفرز الأولي للمتقدمين لشغل الوظائف. ويتضمن التقرير حلولاً تستند إلى حلقات عمل مع قسم إدارة الموارد البشرية وموظفيه، ورؤى من الأدلة، وفهم الفريق لعملية الفرز الأولي للمتقدمين. وينطوي كل هذا على إدخال تغييرات على "1" استمارة الطلب أو "2" عملية الفرز الأولي للمتقدمين. ورغم أنه من الصعب تقدير الأثر مقدماً بدقة، ذكر فريق عالم السلوك أن حذف شرط الإشارة إلى النسبة المئوية لوقت العمل في الوظيفة السابقة من استمارة الطلب سيكون له الأثر الأكبر، لأن احتمالية عمل الإناث المتقدمات بدوام جزئي أكبر كثيراً مقارنةً بالمتقدمين الذكور.

### الحالات التي رُفض فيها تقديم المعلومات أو المساعدة

106. وفقاً للفقرة 48(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية، ينبغي لمدير شعبة الرقابة الداخلية أن يُبلغ عن أي حالات قُيّد فيها اطلاع الشعبة على سجلات أو اتصالاتها بأفراد أو دخولها إلى منشآت خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

107. وأفادت شعبة الرقابة الداخلية أنه لم تكن هناك أي حالات على النحو المبين في الفقرة 48(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

<sup>12</sup> <https://www.un.org/two-zero/ar>



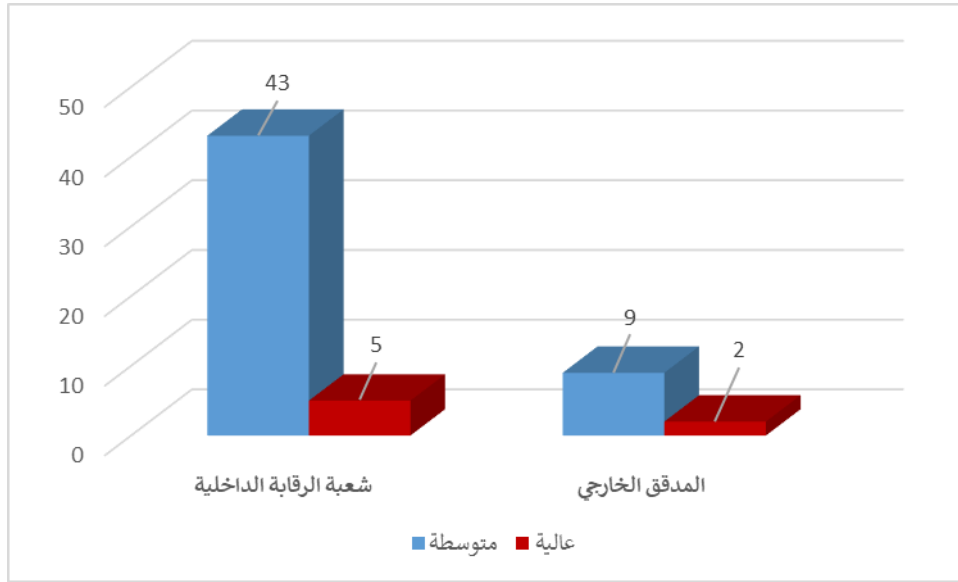
### حالة تنفيذ توصيات الرقابة

108. إن المدير العام مسؤول عن ضمان الاستجابة لجميع توصيات مدير شعبة الرقابة الداخلية وغيرها من الهيئات الرقابية في أقرب فرصة، وبيان الإجراءات المتخذة فيما يخص النتائج والتوصيات المحددة.<sup>13</sup> ويؤدي المدير العام هذه المسؤولية من خلال رؤساء القطاعات وغيرهم من كبار المديرين المسؤولين عن مجالات تشغيلية محددة داخل المنظمة.<sup>14</sup> ويخضع تنفيذ جميع توصيات الرقابة لمتابعة منتظمة من جانب شعبة الرقابة الداخلية.<sup>15</sup>

109. وتتولى شعبة الرقابة الداخلية إدارة التوصيات وإعداد تقارير عنها باستخدام نظام TeamMate+ الذي يسمح بإقامة حوار تفاعلي مع الإدارة تحقيقاً للفعالية في متابعة تنفيذ التوصيات المفتوحة.

110. وحتى 31 ديسمبر 2023، كانت هناك 59 توصية مفتوحة في نظام إدارة التدقيق الخاص بالشعبة: سبع توصيات ذات أولوية عالية و52 توصية ذات أولوية متوسطة. و81% (48 توصية) من هذه التوصيات صدرت عن شعبة الرقابة الداخلية، أما النسبة المتبقية وهي 19% (أي 11 توصية) فهي صادرة عن المدقق الخارجي. ويوضح الشكل البياني 3 الوارد أدناه التوصيات المفتوحة حسب المصدر والأولوية، وذلك حتى 31 ديسمبر 2023.

الشكل 3 – التوصيات المفتوحة، حسب المصدر والأولوية (59)



المصدر: نظام إدارة التدقيق بشعبة الرقابة الداخلية

111. وفي الفترة من يناير إلى ديسمبر 2023، أُضيفت 51 توصية جديدة إلى نظام إدارة التدقيق، منها 45 توصية ناتجة عن مهام شعبة الرقابة الداخلية وست توصيات من تقرير المدقق الخارجي. وخلال الفترة نفسها، أُغلقت 86 توصية، منها 78 توصية من شعبة الرقابة الداخلية، وسبع توصيات من المدقق الخارجي، وتوصية واحدة من اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة. ويوضح الجدول 2 الآتي تطور التوصيات في عام 2023، حسب المصدر.

الجدول 2: تطور التوصيات من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023

المصدر	كانت في 1 يناير 2023 مفتوحة	أضيفت خلال الفترة	أُغلقت خلال الفترة	كانت في 31 ديسمبر 2023 مفتوحة
شعبة الرقابة الداخلية	81	45	78	48
المدقق الخارجي	12	6	7	11
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	1	0	1	0

<sup>13</sup> الفقرة 45 من ميثاق الرقابة الداخلية.

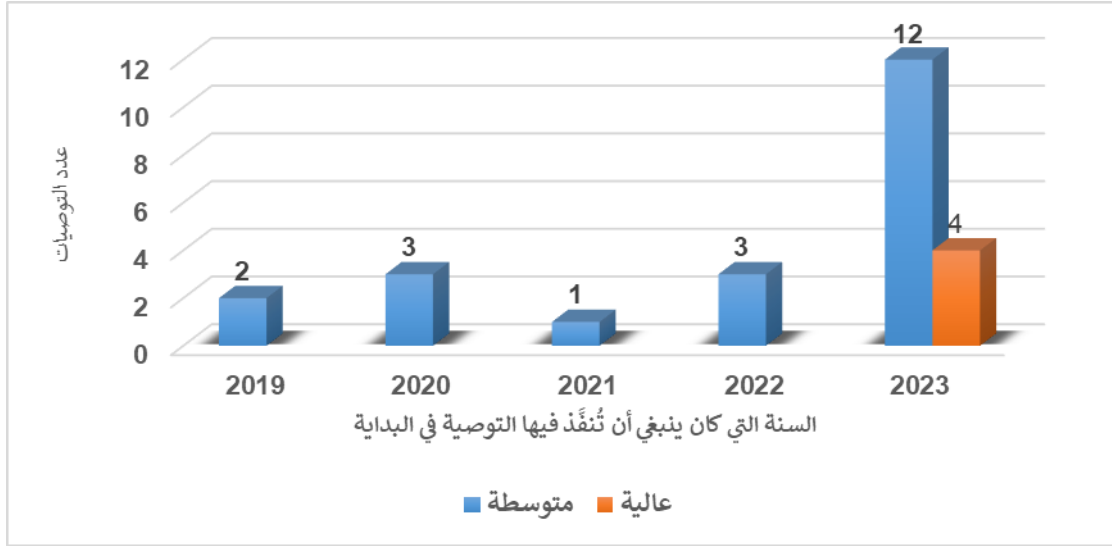
<sup>14</sup> الفقرة 7 من التعميم الإداري رقم 16/2010.

<sup>15</sup> الفقرة 8 من التعميم الإداري رقم 16/2010.

المصدر	كانت في 1 يناير 2023 مفتوحة	أضيفت خلال الفترة	أغلقت خلال الفترة	كانت في 31 ديسمبر 2023 مفتوحة
المجموع	94	51	86	59

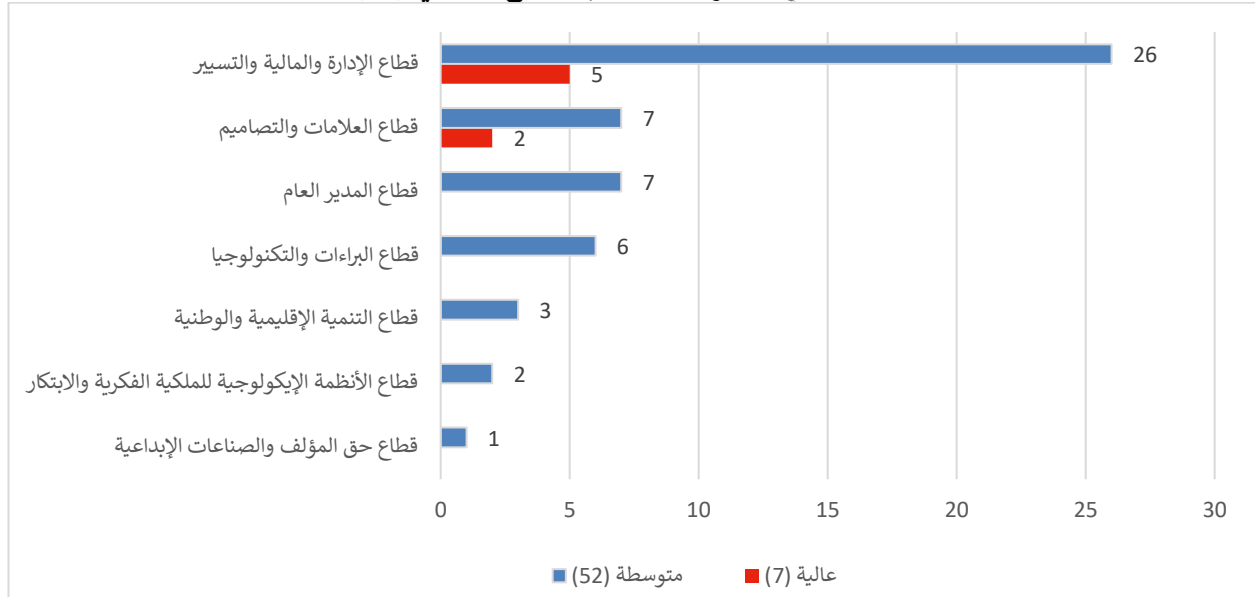
112. ويوضح الشكل البياني الآتي عمر التوصيات المفتوحة، بناءً على السنة الأولى التي كان ينبغي فيها تنفيذ التوصية. وكانت هناك تسع توصيات يعود تاريخها إلى الفترة من 2019 إلى 2022 قد غيّرت الإدارة مواعيد تنفيذها إلى عام 2024. وعلاوة على ذلك، كانت هناك 16 توصية (أربع توصيات ذات أولوية عالية و12 توصية ذات أولوية متوسطة) كان ينبغي تنفيذها بحلول نهاية عام 2023.

الشكل البياني 4: عمر توصيات الرقابة المفتوحة بناءً على التاريخ الأولي للتنفيذ



113. ويوضح الشكل البياني الآتي عدد التوصيات المفتوحة حسب قطاعات الويبو وحسب الأولوية، وذلك حتى 31 ديسمبر 2023.

الشكل البياني 5: التوصيات حسب القطاع والأولوية (94)



المصدر: نظام إدارة التدقيق بشعبة الرقابة الداخلية، ديسمبر 2023

114. وكانت التوصيات المفتوحة (59) مُوزَّعة على النحو الآتي: قطاع الإدارة والمالية والتسيير بنسبة 53%، وقطاع العلامات والتصاميم بنسبة 15%، وقطاع المدير العام بنسبة 12%، بينما كانت نسبة القطاعات الأربعة المتبقية مُجمعة 20%.

115. وتُعرب شعبة الرقابة الداخلية عن تقديرها للدعم المستمر المُقدّم من اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والمدير العام، فضلاً عن المبادرات التي اتخذها مكتب المراقب المالي، في التعامل مع الإدارة لتنفيذ التوصيات المفتوحة.

### التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية

#### اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة

116. حضرت شعبة الرقابة الداخلية الدورات الفصلية للجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لإبلاغها عن تنفيذ خطة الرقابة الداخلية، ومناقشة نتائج الرقابة وغيرها من الجوانب المتعلقة بعمل الشعبة وسير شؤونها، والتماس مشورة اللجنة الاستشارية المستقلة، عند الاقتضاء. وشهدت الفترة المشمولة بهذا التقرير عقد أربع دورات (من الثامنة والستين إلى الحادية والسبعين) للجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.

#### المدقق الخارجي

117. حافظت شعبة الرقابة الداخلية على علاقات عمل جيدة مع المدقق الخارجي من خلال عقد اجتماعات منتظمة عن قضايا التدقيق والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر. وتبادل المدقق الخارجي وشعبة الرقابة الداخلية الاستراتيجيات والخطط السنوية والتقارير الفردية لضمان فعالية التغطية الرقابية وتفادي أي ازدواجية محتملة أو عبء رقابي مفرط. وشاركت شعبة الرقابة الداخلية بنشاط مع المدقق الخارجي في أثناء التخطيط لمهام عام 2023 وتنفيذها اللاحق، وقدمت الشعبة إسهاماتها على النحو المطلوب. على سبيل المثال، في عام 2023، تحققت الشعبة من صحة مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة لدعم تقييم خصوم التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة الذي أجراه المدقق الخارجي بغرض تدقيق بيانات الويبو المالية. وعلاوة على ذلك، أجرت الشعبة تدقيقها الثاني لعمليات أحد مكاتب الويبو الخارجية، ألا وهو مكتب سنغافورة، وذلك بناء على توصية مُوجّهة إلى الشعبة في تقرير المدقق الخارجي للسنة المالية 2019.

118. وتسير شعبة الرقابة الداخلية على المسار الصحيح في تنفيذ التوصية التي قدمها المدقق الخارجي في تقريره عن السنة المالية 2020،<sup>16</sup> وكانت هذه التوصية هي أن يُقدّم رأي سنوي بشأن بيئة الرقابة وإدارة المخاطر والحوكمة في الويبو. ومن المتوقع أن تُنفذ هذه التوصية تنفيذاً كاملاً ابتداءً من السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2025.

### أعمال الرقابة الأخرى

#### التعاون مع أمين المظالم ومكتب الأخلاقيات

119. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، اجتمع القائم بالأعمال، وبعد ذلك مديرُ شعبة الرقابة الداخلية، مع أمين المظالم ورئيس مكتب الأخلاقيات لضمان التنسيق الجيد وتكامل الدعم.

#### أنشطة التوعية في المنظمة

120. تفاعلت شعبة الرقابة الداخلية باستمرار مع الزملاء العاملين في الويبو، وذلك في إطار جهودها المستمرة لتعزيز التواصل ومؤازرة وظيفة الرقابة الداخلية. وتضمّن هذا التواصل عروضاً تقديمية خلال التدريب التعريفي المُقدّم للموظفين الجدد، ومساهمات في النشرة الإخبارية لشعبة الرقابة الداخلية، وتحديثات بشأن لوحة المتابعة الخاصة بالشعبة، وجلسات تدريبية عبر الإنترنت، وعروضاً تقديمية للإدارة وقادة القطاعات حسب الحاجة.

#### التواصل مع دوائر الرقابة الأخرى

121. يتضمن ميثاق الرقابة الداخلية أحكاماً محددة<sup>17</sup> عن التواصل والتعاون مع دوائر الرقابة الداخلية في المنظمات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة وفي المؤسسات المالية المتعددة الأطراف. وتقرّ شعبة الرقابة الداخلية بقيمة توطيد العلاقات مع نظيراتها وأهميتها. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت شعبة الرقابة الداخلية تعاونها وتواصلها النشط والمفيد مع المنظمات والهيئات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة. فقامت بما يلي على وجه الخصوص:

(أ) استمرت شعبة الرقابة الداخلية في المشاركة في اللجنة التنفيذية لفريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم من خلال التفاعل مع الأطراف المعنية وتمثيل المنظمة في الفعاليات/ المناقشات المتعلقة بالرقابة، وشاركت بنشاط في تنفيذ خطة العمل السنوية لهذا الفريق؛

<sup>16</sup> WO/PBC/33/5) تقرير المدقق الخارجي للسنة المالية 2020 المُقدّم إلى سلسلة الاجتماعات الثمانية والستين لجمعية الدول الأعضاء في الويبو (المعروف أيضاً باسم "التقرير المُطوّل").

<sup>17</sup> الفقرة 28(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية.

(ب) وحضرت الشعبة اجتماع شبكة رؤساء التدقيق الداخلي في المنظمات الدولية في أوروبا، إلى جانب ممثلين من 35 منظمة دولية، وذلك في الفترة من 3 إلى 6 مايو 2023 في المفوضية الأوروبية في بروكسل؛

(ج) وحضرت الشعبة اجتماع مجموعة جنيف الذي استضافته البعثة الدائمة لكندا في 25 أبريل 2023. ومجموعة جنيف هي تجمع غير رسمي يضم 17 مساهماً رئيسياً في ميزانية الأمم المتحدة، ويهدف إلى تحسين الحوكمة والإدارة على نطاق منظومة الأمم المتحدة. ودعت هذه المجموعة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والمنظمة الدولية للهجرة، والاتحاد الدولي للاتصالات، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية إلى هذه الجولة من المناقشات التي ركزت على جملة أمور، منها زيادة الاتساق والتنسيق بشأن الرقابة على نطاق المنظومة؛

(د) وحضرت الشعبة المؤتمر الخامس عشر لممثلي دوائر التدقيق الداخلي في منظمات الأمم المتحدة والثاني والخمسين لممثلي دوائر التدقيق الداخلي الذي استضافه البنك الدولي في الفترة من 22 إلى 25 أغسطس 2023، في مقره الرئيسي في واشنطن العاصمة. وركز المؤتمر على المجالات ذات الأولوية القصوى، ومنها الابتكار والأمن السيبراني والذكاء الاصطناعي وإدارة البيانات وإدارة المخاطر والرادار الاستراتيجي للأمم المتحدة؛

(هـ) وحضرت الشعبة الاجتماعات السنوية لمؤتمر المحققين الدوليين وممثلي دوائر التحقيق بالأمم المتحدة الذي استضافه المصرف الأوروبي للإنشاء والتعمير في لندن، المملكة المتحدة، في الفترة من 8 إلى 10 نوفمبر 2023. وفي تلك المناسبات، أقامت الشعبة حلقات عمل وقدمت عروضاً تقديمية عن "1" حالات الانتقام، "2" وأنظمة قبول الحالات وإدارتها، "3" والتعامل مع الادعاءات الموجهة ضد رؤساء تنفيذيين.

#### برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها

122. إن برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها يهدف إلى توفير ضمانات معقولة لمختلف الأطراف المعنية<sup>18</sup> بأن أنشطة الرقابة تُنفذ وفقاً لميثاق الرقابة الداخلية والمعايير والممارسات المهنية ذات الصلة بكل وظيفة، وأن أنشطة الرقابة تسيّر وتدار بطريقة فعالة وترى الجهات المعنية أنها ذات قيمة إضافية وأنها في تحسن مستمر. ويشمل هذا البرنامج المجالات الآتية:

#### استقلالية عمليات شعبة الرقابة الداخلية

123. يقتضي ميثاق الرقابة الداخلية<sup>19</sup> من مدير شعبة الرقابة الداخلية أن يؤكد استقلالية وظائف الرقابة الداخلية من الناحية المؤسسية، وأن يقدم معلومات عن نطاق أنشطة الرقابة الداخلية وكفاية الموارد لتنفيذ الأغراض المنشودة.

124. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تحدث أي حالات/أنشطة يمكن اعتبارها مُخلّة باستقلالية عمليات شعبة الرقابة الداخلية. ولم يُسجل أي تدخل فعلي أو مُفترض في عمل الشعبة. وحددت الشعبة نطاق أنشطة الرقابة استناداً إلى تقييم المخاطر والتعليقات والتعليقات الواردة من الإدارة واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والدول الأعضاء، على النحو المناسب.

#### الرصد المستمر ومؤشرات الأداء الرئيسية

125. يُشير مصطلح الرصد المستمر لأداء نشاط الرقابة إلى أعمال الإشراف والمراجعة والقياس اليومية المرتبطة بنشاط التدقيق الداخلي بناءً على سياسات شعبة الرقابة الداخلية وأدلتها وإجراءاتها المعتادة. ويُستخدم نظام لإدارة المهام (TeamMate+) في تنفيذ الأدلة والعمليات والإجراءات، بما في ذلك إيداع المستندات الداعمة، وإضفاء الطابع المادي على المراجعات والموافقات، ومتابعة التوصيات وإعداد التقارير.

126. وعلاوة على ذلك، وضعت شعبة الرقابة الداخلية مؤشرات أداء لقياس فعالية أنشطة الرقابة وكفاءتها وأهميتها. وتشمل هذه المؤشرات: متوسط الإطار الزمني لإنجاز المهام، وتصور الأطراف المعنية الداخلية لعمل شعبة الرقابة الداخلية، ومستوى قبول توصيات الشعبة وأهميتها، وأموراً أخرى. ويرد في الجدول الآتي ملخص للنتائج.

#### الجدول 3 - مؤشرات أداء شعبة الرقابة الداخلية في عام 2023

مؤشر الأداء	الهدف	النتائج
عدم تدخل كبار الأطراف المعنية ومراجعاتها للاستقلالية	عدم التدخل	لم يُلاحظ أي تدخل خلال الفترة
متوسط الإطار الزمني لإنجاز المهام	التدقيق الداخلي: 4.5 أشهر	4.4 أشهر
	التقييمات: 6 أشهر	5.3 أشهر

<sup>18</sup> تشمل الأطراف المعنية الرئيسية: المدير العام، ومديري الويبو، واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، والدول الأعضاء، والمدقق الخارجي، وعمامة الناس.  
<sup>19</sup> الفقرة 48"1" من ميثاق الرقابة الداخلية.

التحقيقات: 6 أشهر	8.7 أشهر	
المهام المشتركة: 6 أشهر	5.5 أشهر	
نسبة الأطراف المعنية الداخلية التي ترى أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وملائمة ومُحدّدة المدة <sup>20</sup>	80%	رأى 88% من المديرين أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وملائمة ومُحدّدة المدة
نسبة الأطراف المعنية الداخلية التي ترى أن أعمال الرقابة مجدية	80%	رأى 79% من المجيبين أن أعمال الرقابة مجدية
عدد توصيات الرقابة المقبولة	90%	قُبلت 100% من توصيات شعبة الرقابة الداخلية

127. ولا تزال المؤشرات تُظهر قبولاً عالياً لجدوى أعمال شعبة الرقابة الداخلية، وملاءمة التوصيات المقدّمة. ولا يزال متوسط الإطار الزمني لإنجاز المهام في المستوى المُستهدف أو قريباً منه.

### استقصاء الرضا

128. واصلت شعبة الرقابة الداخلية استطلاع آراء الزملاء العاملين في الوحدات التي خضعت للتدقيق أو التقييم بالمنظمة، وذلك من خلال استقصاءات رضا العملاء عقب كل مهمة. ويهدف ذلك إلى الحصول على آراء الزملاء بشأن العمل الرقابي وتحليلها. وفي نهاية عام 2023، أشار التحليل الشامل لنتائج الاستقصاءات إلى أن نسبة الرضا تبلغ 91%.<sup>21</sup>

129. وأشارت نتائج الاستقصاءات التي أُجريت بعد عام واحد على الأقل من إنجاز المهمة وبعد تنفيذ ما لا يقل عن 70% من التوصيات إلى أن متوسط نسبة الرضا يبلغ 76%.<sup>22</sup> ويُستخدم هذا الاستقصاء لتقييم أثر التوصيات المُنقّدة بشأن البرنامج وحصيلتها. كما أن التعليقات الإضافية التي قدّمتها من خلال الاستقصاءات الوحدات التي خضعت للتدقيق أو للتقييم ساعدت شعبة الرقابة الداخلية على تحديد فرص التحسين واتخاذ إجراءات تصحيحية. وستظل الشعبة تسعى جاهدة إلى تحسين قيمة عملها الرقابي.

### التقييمات الداخلية والخارجية الدورية

130. تُجرى كل وظيفة من وظائف شعبة الرقابة الداخلية تقييمات ذاتية كل سنتين و/ أو تقييمات خارجية (كل خمس سنوات) لتُحدّد هل وظائف الشعبة تؤدي واجباتها بكفاءة وفعالية وبما يتفق مع المعايير والممارسات المهنية ومدونة الأخلاقيات ذات الصلة أم لا. ويمكن الاطلاع على عناصر برنامج الجودة الخاص بالشعبة في الكتيبات والمبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل ذات الصلة.

131. وترد في التقرير السنوي لعام 2020 نتائج التقييمات الخارجية التي أُجريت لكل وظيفة من وظائف شعبة الرقابة الداخلية، ويجري حالياً تنفيذ التوصيات المتعلقة بها.

132. وعملاً بالفقرة 4 من ميثاق الرقابة الداخلية، أُجرت شعبة الرقابة الداخلية تقييماً ذاتياً دورياً لوظيفة التدقيق الداخلي طبقاً لما يقتضيه المعيار 1311 من المعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي. وصدر التقرير في مايو 2023، وتوقش مع اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة خلال دورتها التاسعة والستين.

133. ونُفذت في عام 2023 جميع التوصيات الثلاث الناتجة عن التقييم الذاتي الدوري. واستعرضت اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة مسودة "إجراءات إدارة التوصيات والإجراءات التشغيلية الموحّدة للمهام المشتركة"، وعلّقت اللجنة على تلك المسودة خلال المناقشات في دورتها السبعين. وخضع نموذج الإبلاغ الحالي للتعديل من أجل استخدام مصطلحات معهد المدققين الداخليين. وجرّت أتمتة الرسائل التي تُرسل إلى الجهات الخاضعة للتدقيق لتذكيرها بتحديث حالة تنفيذها للتوصيات وباستقصاءات رضا العملاء.

### موارد الرقابة الداخلية

#### الميزانية والموظفون

134. لكي تؤدي شعبة الرقابة الداخلية ولايتها، حُصّصت لها في عام 2023 ميزانية قدرها 2.97 مليون فرنك سويسري، أي 0.75% من ميزانية الويبو (البالغة 398 مليون فرنك سويسري)<sup>23</sup> للفترة نفسها (كانت ميزانية الشعبة في عام 2022 نسبتها 0.69% من ميزانية الويبو في ذلك العام البالغة 395.7 مليون فرنك سويسري). وفي عام 2023، بلغت النفقات الفعلية 2.97 مليون فرنك سويسري. وبلغت نسبة استخدام الميزانية المُخصّصة لتكاليف الموظفين 102%، في حين بلغت نسبة استخدام الميزانية المُخصّصة للتكاليف

<sup>20</sup> Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound (SMART)

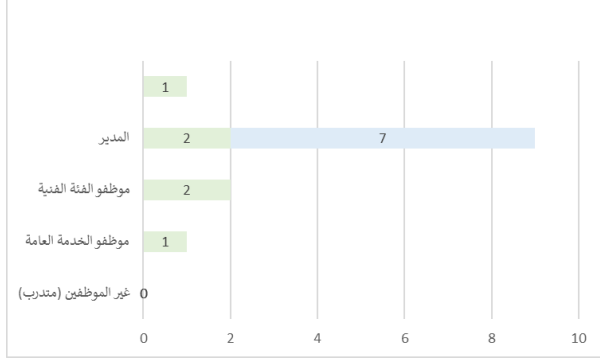
<sup>21</sup> تلقت شعبة الرقابة الداخلية رداً على ستة استقصاءات أُجريت في عام 2023 بشأن المهام.

<sup>22</sup> تلقت شعبة الرقابة الداخلية رداً على ثمانية استقصاءات في عام 2023.

<sup>23</sup> [https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo\\_pub\\_360\\_pb22\\_23.pdf](https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_360_pb22_23.pdf)، المرفق الثامن، الميزانية السنوية 2022/23

غير المتعلقة بالموظفين 90%. ويرد في الشكل البياني 6 الآتي تحليل الميزانية والنفقات، والدرجات الوظيفية، ونسبة الذكور والإناث من موظفي شعبة الرقابة الداخلية في عام 2023.

### الشكل البياني 6: ميزانية/ نفقات<sup>24</sup> شعبة الرقابة الداخلية وموظفيها في عام 2023



المصدر: تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال في الويبو، لوحة معلومات قسم إدارة الموارد البشرية

استخدام الميزانية	2023 النفقات <sup>25</sup> (بالفرنك السويسري)	الميزانية المعتمدة لعام 2023 (بالفرنك السويسري)	موارد الموظفين
% 102	2,528,245	2,480,000	موارد الموظفين
% 90	439,010	489,300	موارد خلاف الموظفين
% 100	2,967,255	2,969,300	المجموع

المصدر: نظام الويبو لإدارة الأداء المؤسسي

135. كانت الموارد البشرية والمالية كافيةً بوجه عام لتمكين الشعبة من أن تُغطي بفعالية المجالات ذات الأولوية القصوى المُحدّدة في خطة عملها لعام 2023. وقد أدى استخدام الموارد غير المتعلقة بالموظفين، وتنسيق أنشطة الرقابة مع المدقق الخارجي، والاستفادة من أدوات تكنولوجيا المعلومات إلى تعزيز الكفاءة والفعالية في معالجة مواطن الخطر.

### التدريب والتعليم المهني المستمر

136. إن التطوير المهني المستمر لموظفي شعبة الرقابة الداخلية أمر ضروري لضمان قدرة الشعبة على خدمة المنظمة ودعمها بفعالية. ووفقاً لسياسة الويبو التدريبية، وضعت شعبة الرقابة الداخلية خطة سنوية للتدريب تسمح للموظفين بحضور أنشطة تدريبية مختلفة لاكتساب معارف ومهارات تقنية جديدة وكفاءات أخرى لزيادة الفعالية التشغيلية للشعبة وكفاءتها في الاضطلاع بمهام الرقابة. وفي المتوسط، حضر كل موظف من موظفي الشعبة 10 أيام تدريبية في عام 2023.

### نظرة مستقبلية: عام 2024 وما بعده

137. تود شعبة الرقابة الداخلية أن تتوجه بالشكر إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والمدير العام ورؤساء القطاعات والموظفين على دعمهم المستمر الذي مكّن الشعبة من أداء ولايتها بنجاح في عام 2023.

138. وبقيادة المديرية الجديدة، ستُنقذ الشعبة عدداً من المبادرات في عام 2024 بهدف تحسين خدماتها، وتعزيز الفعالية والكفاءة، والتفاعل مع مختلف الأطراف المعنية. ومنها المبادرات الرئيسية الآتية التي يجري تنفيذها بالفعل:

### قسم التدقيق الداخلي

139. أصدر معهد المدققين الداخليين معايير التدقيق الداخلي العالمية الجديدة في 9 يناير 2024، على أن يبدأ نفاذها من 9 يناير 2025، مع الحث على الاعتماد المبكر لها. واختارت شعبة الرقابة الداخلية اعتمادها مبكراً، وستقوم بتحديث دليل التدقيق الداخلي وسياسته وميثاقه حسب الاقتضاء.

140. وطبقاً للمعايير المذكورة أعلاه، ستُدراج شعبة الرقابة الداخلية استنتاجاً بشأن المهام في كل تقرير تدقيق يصدر في عام 2024. وإضافة إلى ذلك، سيصدر مدير الشعبة كل سنة رأياً عاماً بشأن بيان التدقيق الداخلي للويبو، وذلك ابتداءً من السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2025. وتحقيقاً لهذه الغاية، إلى جانب عمليات تدقيق أخرى مُخطط لها، تعكف شعبة الرقابة الداخلية على تنفيذ تشغيل تجريبي لاختبار التصميم والتنفيذ والفعالية التشغيلية للضوابط التنظيمية الرئيسية المستمدة من النظام المالي ولائحته ونظام الموظفين ولائحته.

<sup>24</sup> المصدر: نظام إدارة الأداء المؤسسي للويبو؛ الأرقام بالفرنك السويسري.  
<sup>25</sup> نفقات عام 2023 غير مُدقّقة.

### قسم التحقيق

141. في إطار الاستعراض الدوري المنتظم لقواعدها وإجراءاتها، ستستعرض شعبة الرقابة الداخلية دليل التحقيق وسياسته لتحديد إجراءات قبول الحالات وإدراج معلومات عن الآليات غير الرسمية الحالية لتسوية النزاعات قبل تصعيد المسائل ذات الصلة للتحقيق الرسمي.

### قسم التقييم

142. سيُحدَّث دليل التقييم وسياسته لإدراج الأنواع المختلفة من المشروعات المُنفَّذة في إطار الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل 2022-2026 ونوع التقييمات المُطبَّقة عليها لتيسير التعلم المبكر والمساءلة واتخاذ القرارات على مديري البرامج والمنظمة.

143. وطبقاً لبرنامج الشعبة الخاص بضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها، سيخضع قسم التقييم لاستعراض النظراء الذي يجريه فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم. وتهدف عمليات استعراض النظراء التي يجريها ذلك الفريق إلى إجراء تقييم منهجي لنضج مهمة التقييم من حيث الاستقلالية والمصداقية والمنفعة.

### التعلم والتعاون

144. ستستفيد شعبة الرقابة الداخلية من شبكتها مع وكالات الأمم المتحدة التي تقع مقراتها في جنيف للقيام حينما أمكن بأنشطة التدريب والتعلم المشتركة ذات الصلة. وإضافةً إلى ذلك، سيقوم موظفو الشعبة بتدريبات خاصة ومُوجَّهة لاكتساب المهارات وصلها على النحو المطلوب فيما يتعلق بالاتجاهات والمخاطر والمنهجيات الناشئة لتقديم خدمات الرقابة الفعالة.

145. ومن أجل التفاعل المستمر والاستباقي مع الأطراف المعنية الداخلية، ستتولى الشعبة تيسير جلسات لإدارة المعارف مع فرق مختلفة داخل الويبو من أجل فهم أفضل لدور الشعبة الرقابي والحصول في الوقت نفسه على تعقيبات ثمينة قابلة للتنفيذ من الأطراف المعنية.

146. وتنتطلع الشعبة إلى العمل عن كثب مع اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والمدير العام ورؤساء القطاعات وموظفي الويبو لتحقيق أهداف المنظمة ونتائجها الرئيسية الواردة في الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026، مع الاستمرار في تعزيز مساهمتها في الحوكمة، وإدارة المخاطر، وعمليات الرقابة الداخلية، واتخاذ القرارات والرقابة عليها، والسمعة والمصداقية لدى الأطراف المعنية، والقدرة على خدمة المصلحة العامة.

[يلي ذلك المرفق]

المرفق - قائمة تقارير شعبة الرقابة الداخلية

تاريخ إصدار التقرير	الرقم المرجعي	تقارير شعبة الرقابة الداخلية الصادرة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023
<b>المهام المشتركة</b>		
16 فبراير 2023	IA 2022-04	تدقيق مكتب المستشار القانوني وتقييمه
<b>مهام التدقيق الداخلي</b>		
12 أبريل 2023	IA 2022-05	تدقيق وتقييم عمليات معاهدة التعاون بشأن البراءات والعلاقات مع عملائها - الجزء الأول: تدقيق عمليات معاهدة البراءات
14 أبريل 2023	IA 2022-03	تدقيق مؤشر الويبو العالمي للابتكار
20 أبريل 2023	IA 2023-06	التحقق من بيانات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة
15 ديسمبر 2023	IA 2023-03	استعراض مكتب الويبو في سنغافورة
19 ديسمبر 2023	IA 2023-01	تدقيق سجل مدريد
20 ديسمبر 2023	IA 2023-04	تدقيق عملية تنفيذ سياسة الويبو ومعاييرها بشأن خصوصية البيانات
<b>مهام التقييم</b>		
17 مايو 2023	EVAL 2022-03	الدروس المستفادة من تنفيذ مبادرات الويبو الرامية إلى تمكين رائدات الأعمال
23 نوفمبر 2023	EVAL 2023-04	مشورة بشأن تهيئة بيئة أكثر شمولاً وتنوعاً في عملية تعيين الموارد البشرية
<b>تقارير التبعات الإدارية</b>		
19 يناير 2023	MIR 2022-10	تقرير التبعات الإدارية على التزامات الموظفين المتعلقة بالإقامة في منطقة مركز العمل
8 مايو 2023	MIR 2023-01	تقرير التبعات الإدارية بشأن العلاقات الخاصة بين الموظفين
20 نوفمبر 2023	MIR 2023-07	تقرير التبعات الإدارية بشأن إجراءات وممارسات الاستعانة بخدمات المتعاقدين الأفراد
<b>تقرير شعبة الرقابة الداخلية الصادر في مطلع عام 2024</b>		
31 يناير 2024	IA 2023-02	تدقيق إدارة المنصة السحابية

[نهاية المرفق والوثيقة]