

A/51/17

الأصل: بالإنكليزية  
التاريخ: 8 أغسطس 2013

## جمعيات الدول الأعضاء في الويبو

سلسلة الاجتماعات الحادية والخمسون  
جنيف، من 23 سبتمبر إلى 2 أكتوبر 2013

تقرير عن تنفيذ تدابير فعالية التكاليف  
من إعداد الأمانة

1. تحتوي هذه الوثيقة على تقرير عن تنفيذ تدابير فعالية التكاليف (الوثيقة WO/PBC/21/19). وهو مطروح على لجنة الويبو للبرنامج والميزانية (اللجنة) في دورتها الحادية والعشرين (من 9 إلى 13 سبتمبر 2013).

2. وسترد توصية اللجنة بشأن تلك الوثيقة في "ملخص القرارات والتوصيات الصادرة عن لجنة البرنامج والميزانية في دورتها الحادية والعشرين (من 9 إلى 13 سبتمبر 2013)" (الوثيقة A/51/14).

3. إن جمعيات الدول الأعضاء في الويبو والاتحادات التي تديرها الويبو مدعوة، كل في ما يعنيه، إلى الإحاطة علماً بمضمون الوثيقة WO/PBC/21/19، مع مراعاة أي توصية صادرة عن لجنة البرنامج والميزانية في هذا الخصوص، كما جاءت في الوثيقة A/51/11.

[تلي ذلك الوثيقة WO/PBC/21/19]



WO/PBC/21/19  
الأصل: بالانكليزية  
التاريخ: 5 أغسطس 2013

## لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الحادية والعشرون  
جنيف، من 9 إلى 13 سبتمبر 2013

تقرير عن تنفيذ تدابير فعالية التكاليف  
من إعداد الأمانة

1. عُرض على لجنة البرنامج والميزانية في دورتها التاسعة عشرة في سبتمبر 2012 استعراض للتقدم المحرز في تنفيذ تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة المتخذة في الستة أشهر الأولى من سنة 2012.
  2. وتقدم هذه الوثيقة المستجدات بشأن تنفيذ تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة التي اتخذتها المنظمة حتى نهاية الربع الأول من سنة 2013، وسيتضمن تقرير أداء البرنامج عن الفترة 13/2012 تقريراً كاملاً عن تنفيذ تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة في الشئانية 13/2012.
  3. إن لجنة البرنامج والميزانية مدعوة إلى أن توصي جمعيات الدول الأعضاء في الويبو بالإحاطة علماً بمضمون هذه الوثيقة.
- [يلبي ذلك تقرير عن تنفيذ تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة]

## استعراض لتنفيذ تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة

1. يُذكر أن جمعيات الدول الأعضاء في المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) وافقت على وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 13/2012 على أن "تبذل الأمانة الجهود من أجل خفض النفقات بمبلغ 10,2 ملايين فرنك سويسري (من 647,4 مليون فرنك سويسري إلى 637,2 مليون فرنك سويسري) باتخاذ تدابير لرفع الفعالية من حيث التكلفة فيما يتعلق مثلاً بسياسة أسفار الموظفين وأسفار الغير وإدارة المباني وسياسة مدفوعات أصحاب اتفاقات الخدمات الخاصة وأتعاب الخبراء والمحاضرين وبرامج المتدربين وحفلات الاستقبال واستئجار المباني والأجهزة والمعدات أثناء المؤتمرات وتخفيض تكاليف الموظفين من خلال تصميم مؤسسي أحسن."

2. كما يُذكر أن الأمانة قدمت تقريراً مرحلياً عن تنفيذ تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة في الوثيقة WO/PBC/19/9 المقدمة إلى الدورة التاسعة عشرة للجنة البرنامج والميزانية في سبتمبر 2012. ويقدم هذا التقرير استعراضاً محدثاً لتدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة التي اتخذتها الأمانة منذ وقت إعداد وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 13/2012.

3. وقد استهدفت تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة التي نفذتها الأمانة نطاقاً واسعاً من المجالات، مما يعكس التزام الأمانة بالسعي الحثيث في تطبيق جميع التدابير الممكنة، بما في ذلك ما تجاوز منها التدابير التي تبنتها الدول الأعضاء في موافقتها على وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 13/2012. وقد أتاحت هذه التدابير تحقيق نتائج مالية إيجابية للسنة الأولى من الثنائية، مما عزز سلامة الوضع المالي للمنظمة دون إحداث أي أثر سلبي في تنفيذ البرنامج والنتائج والأهداف.

4. وعلاوةً على ذلك، أدى إثبات أسس المقارنة لما تحقق من أوجه الفعالية من حيث التكلفة حتى تاريخه والتركيز المتواصل على التماس المزيد من تلك الأوجه دون التأثير في تنفيذ البرنامج إلى ضمان استيعاب البرنامج والميزانية للثنائية 15/2014 أيضاً الضغط المتصاعد على نفقات خلاف الموظفين ضمن خفض إجمالي بلغت نسبته 4,8 بالمائة في الموارد المقترح تخصيصها لخلاف الموظفين في الثنائية 15/2014.

5. وتقدم الوثيقة تحديثاً عن تدابير رفع الفعالية بنفس هيكلية التقرير المقدم إلى الدورة التاسعة عشرة للجنة البرنامج والميزانية حفاظاً على الاتساق وتيسيراً للمقارنة. وعلى ذلك فإن أوجه الفعالية من حيث التكلفة المستهدفة معروضة بالنسبة إلى مجالات إدارة المباني وأسفار الموظفين وأسفار الغير وتنظيم الاجتماعات والأحداث وتدابير أخرى في مجال الموارد البشرية والموارد الأخرى.

6. ومن الجدير بالملاحظة أن القياس والتحديد الكمي للخفض في النفقات الحقيقية أو المخططة جراء تنفيذ تدابير رفع الكفاءة من حيث التكلفة على وجه دقيق يبقى أمراً غير يسير، ولا ينطبق ذلك على الويبو فسحب، بل ينسحب على منظمات أخرى شبيهة بها. وقد حاولت الأمانة في الأقسام التالية تقديم مؤشر لكم الوفورات وأوجه الفعالية من حيث التكلفة المحققة حتى تاريخه في الثنائية، متى ما أمكن ذلك. غير أنه يمكن القول استناداً إلى الأرقام المتاحة حتى تاريخه أن الخفض في النفقات الذي طالبت به الدول الأعضاء للثنائية 13/2012 بمبلغ 10,2 مليون فرنك سويسري سيتحقق، بل ويرجح أن يزيد الخفض الفعلي عليه.

## إدارة المباني

7. تابعت الأمانة ترشيد سياساتها في مجال إدارة المباني. وكما سبقت الإشارة في الوثيقة WO/PBC/19/9، فقد كان من المتوقع أن تؤدي السياسة الجديدة لتخصيص المساحات المكتبية، والتي صدرت في ديسمبر 2010، إلى زيادة المرونة في إدارة المساحات المكتبية، وقد تحقق ذلك بالفعل. وبنهاية سنة 2012 كانت هذه السياسة قد طبقت بالكامل في مباني

الويو كافة، ونتج عن ذلك في سنة 2012 إنشاء 26 مساحة عمل إضافية، مما أتاح زيادة المرونة في إدارة المساحات المكتبية دون اللجوء إلى استئجار المزيد من المساحات المكتبية.

8. وفي إطار ترشيد استخدام أماكن التخزين، وكما ذكر في التقرير السابق، أوقفت الويو في سنة 2012 استئجار بعض أماكن التخزين في منطقتي ميران وكولي. وبلغت الوفورات مقارنة بميزانية 13/2012 38 ألف فرنك سويسري. ومع ذلك، يُذكر في سبيل المقارنة على مستوى ثنائية كاملة أن إنهاء عقدي الإيجار هذين يمثل وفورات مجمّلة في حدود 230 ألف فرنك سويسري. وقد بلورت وثيقة البرنامج والميزانية المقترحة للثنائية 15/2014 هذا المستوى من الوفورات على مستوى الثنائية. وستتابع الأمانة بانتظام مراجعة كفاية مساحات التخزين الخارجية حتى تتناسب مع احتياجات أعمال المنظمة وستعلن في المستقبل عن أي إمكانية لإنهاء استئجار مساحات تخزينية وتوقيت ذلك.

9. وعلاوةً على ما سبق، واصلت الأمانة جهودها لتبني تدابير جديدة لرفع الفعالية من حيث التكلفة ترمي إلى خفض الاستهلاك الكهربائي. وقد بدأ تنفيذ هذه التدابير في مبنى بودنهاوزن الأول في 2012، حيث استبدلت حلول تكنولوجية حديثة بالتركيبات والمعدات الأصلية، ومن المتوقع أن يؤدي هذا أيضاً إلى خفض انبعاثات المنظمة الكربونية. ومن التدابير الأخرى، التي تمثل جزءاً لا يتجزأ من الاتفاق الموقع مع موفر الطاقة المحلي في بداية سنة 2013، خفض استهلاك الكهرباء والماء على مدى سنوات عدة، بينما يقدم الموفر المحلي تدريبات تقنية للموظفين التقنيين المعنيين، علاوةً على مساعدة في التحقق من الامتثال للأنظمة المحلية المسنونة مؤخراً، والتي تفرض قيوداً أكثر صرامة على كفاءة الاستهلاك في المباني. وتستهدف المنظمة تحقيق خفض بنسبة 4 بالمائة في استهلاك الكهرباء و10 بالمائة في استهلاك الماء بنهاية سنة 2015. ولن تتمكن الأمانة قبل نهاية 2015 من الحصول على بيانات تبين مدى تحقيق الأهداف من عدمه ومدى الوفورات في التكلفة، حيث تعتمد هذه الأخيرة على سعر الطاقة المطبق في كانتون جنيف اعتباراً من 2016.

10. ووافق مجلس مراقبة الممتلكات في سنة 2012 على إعادة تدوير ثلاث سيارات رسمية قديمة، مما أدى إلى خفض حجم أسطول مركبات المنظمة. وهذا يتماشى أيضاً مع استراتيجية الويو الرامية إلى خفض التدريجي في أسطول مركباتها واستبدال مركبات مرعية للبيئة بالمركبات المستخدمة حالياً. وإضافةً إلى ذلك، خضعت الوظائف المتعلقة بنقل الموظفين والوفود/الزائرين للمراجعة على نحو أدى إلى خفض في الموارد المطلوبة مما أتاح إعادة توزيع الموارد.

## أسفار الموظفين وأسفار الغير

11. يُذكر أن الوثيقة WO/PBC/19/9 تناولت بالوصف التدابير التالية لرفع الفعالية من حيث التكلفة:

(أ) الإلزام بالسفر على الدرجة السياحية لأي رحلة مدتها تسع ساعات أو أقل بما في ذلك ساعات التوقف المرهلي؛

(ب) والإلزام بخطوط السير الأقصر والأوفر؛

(ج) وشراء التذاكر قبل تاريخ المغادرة بما لا يقل عن عشرة أيام عمل كحد أدنى؛

(د) وحساب بدلات الإقامة اليومية بنسبة 50 بالمائة في حالة رحلات الطيران الليلية.

12. وقد قُدرت الوفورات المحققة من "1" تطبيق أسفار الساعات التسع على الدرجة السياحية "2" وخفض بدلات الإقامة اليومية لرحلات الطيران الليلية "3" وإطالة الفترة بين حجز التذاكر وموعد السفر بمبلغ 600 ألف فرنك سويسري في سنة 2012. كما تحققت مكاسب أخرى للفعالية الداخلية في مجالات مثل خفض زمن معالجة تأشيرات الغير وطلبات الأحداث والأسفار.

13. وتواصل المنظمة مشاركتها في المفاوضات المشتركة مع شركات الطيران بالتعاون مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى في إطار فريق الأمم المتحدة المعني بأنشطة المشتريات المشتركة (CPAG) للحصول على أسعار وشروط أفضل من شركات الطيران. وتقدر الوفورات التي حققتها الويبو في هذا المجال بما يناهز 880 ألف فرنك سويسري في عام 2012 (تقرير عام 2012 لفريق الأمم المتحدة المعني بأنشطة المشتريات المشتركة).

14. وكما سبق البيان أيضاً في وثيقة البرنامج والميزانية المقترحة للثلاثية 15/2014، تواصل المنظمة جهودها في سبيل تحقيق المزيد من أوجه الفعالية من حيث التكلفة في مجال الأسفار، حيث أطلقت مؤخراً مبادرة لإدخال أداة للحجز الإلكتروني عبر الإنترنت بهدف تعديل إجراءات الأعمال الحالية لشراء تذاكر الطيران من أجل الحصول على أسعار أفضل للتذاكر بفارق معتبر نتيجة للحجز المبكر. وتقدر المنافع المتوقعة، والتي وضعت لها أسس المقارنة في وثيقة البرنامج والميزانية المقترحة للثلاثية 15/2014، بنحوٍ من 8-10 بالمائة من تكاليف الأسفار، وهي تتألف من التالي:

(أ) وفورات في أسعار تذاكر الطيران، بمعنى التمكن من الوصول إلى أسعار درجات حجز أرخص نتيجة لتقليل الوقت بين اختيار/حجز الطائرات وشراء التذاكر؛

(ب) وفورات في رسوم معاملات وكالات الأسفار؛

(ج) وتبسيط إجراءات داخلية مختلفة، مما يؤدي إلى المزيد من أوجه الفعالية.

## تنظيم الاجتماعات والأحداث

15. واصلت المنظمة أيضاً التركيز على تحسين الفعالية وتحقيق الوفورات من حيث التكلفة في مجال تنظيم الاجتماعات والأحداث. وتضمنت التدابير المتخذة التي تناولها الوثيقة WO/PBC/19/9 بالوصف تقييد عدد حاضري أي حدث معين من الموظفين وتوجيهات بشأن النزول في فنادق أرخص وتقييد حفلات الاستقبال المقامة في جنيف، علاوة على تقييد أقصى مساهمة للويبو في الأحداث المقامة خارج البلاد وخفض الأتعاب المدفوعة للمتحدثين والمحاضرين والتوسع في استخدام المؤتمرات بالفيديو والبث عبر الإنترنت للأحداث والاجتماعات وأنشطة التوظيف (المقابلات)، علاوة على استخدام مكاتب الويبو الخارجية بمستوى أعلى من الجودة ومن التركيز لتمثيل المنظمة في الاجتماعات بشكل فعال من حيث التكلفة.

16. وبينما واصلت الأمانة بذل جهود في سبيل الحد من حجم الوثائق من خلال تدابير ترشيد ورقابة، أدى تنفيذ سياسة الويبو الخاصة باللغات التي اعتمدها الدول الأعضاء في جمعيات 2011 إلى زيادة التكاليف بقدر لم يخفف منه إلى حدٍ ما إلا التدابير المتخذة لرفع الفعالية من حيث التكلفة. وعلو حمل العمل الإضافي أساساً باعتماد نموذج أعمال يزيد الاعتماد على التعاقدات الخارجية على خدمات الترجمة. ويضم تقرير مرحلي عن تنفيذ سياسة الويبو للغات (الوثيقة WO/PBC/21/15) مزيداً من التفاصيل لإحاطة الدول الأعضاء علماً بذلك وتنظر فيه.

## تدابير أخرى

### تكاليف الموظفين

17. استهدفت معظم التدابير المتخذة في سبيل الحد من التكاليف على مدى الثلاثية الحالية نفقات خلاف الموظفين. ونطاق تدابير الحد من التكاليف المتعلقة بالموظفين محدود، ومع ذلك فمن المتوقع أن يؤدي ترشيد برنامج التدريب وعملية التصميم التنظيمي المنفذة في الثلاثية الحالية إلى تحقيق بعض الوفورات. وقد استهدفت هذه العملية الأخيرة تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية وأدرجت نتائجها أيضاً في وثيقة البرنامج والميزانية المقترحة للثلاثية 15/2014. ويتضمن التقرير المرحلي بشأن الموارد البشرية فقرة عن هذه المبادرة التي شملت المنظمة بأكملها (الوثيقة WO/CC/67/2).

## اتفاقات الخدمات الخاصة

18. تضمنت وثيقة البرنامج والميزانية للشائبة 13/2012 اعتمادات إجمالية بالنسبة للخدمات المقدمة في إطار اتفاقات الخدمات الخاصة تناهز 24 مليون فرنك سويسري. وكما أُشير في التقرير المرحلي لسنة 2012 بشأن تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة، فإن حصة مهمة من ميزانية اتفاقات الخدمات الخاصة مرتبطة بتكاليف الترجمة، ولا سيما في إطار نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات ونظام مدريد. وتواصل المنظمة تعزيز أدوات الإنتاجية الآلية المختلفة للمساعدة في أعمال الترجمة، مما أفضى إلى تقليص النفقات في هذا المجال أيضاً.

19. وفي سياق عملية تدقيق باشرها المدقق الخارجي للمنظمة في أوائل سنة 2013، قُدمت للمدققين معلومات تتعلق بتدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة اتخذت بشأن اتفاقات الخدمات الخاصة. وأوصى المدقق الخارجي بعد التدقيق أن "تضع الويبو استراتيجية ذات كفاءة وفعالية من حيث التكلفة فيما يتعلق بالنفقات على اتفاقات الخدمات الخاصة"، مع ملاحظة أنه من الممكن أن تكون العناصر الرئيسية لتلك الاستراتيجية تحدي أطراف اتفاقات الخدمات الخاصة على أسس تنافسية وإصدار المسؤول عن البرنامج إفادة بخلو التكليف من وظائف معهود بها أو بنوى العهد بها إلى موظفين عاديين في الماضي/المستقبل القريب. وقبلت إدارة الويبو التوصيات، مع ملاحظة أن قدرماً معتبراً من العمل قد أنجز في سبيل استعراض الإجراءات المتعلقة بالتعاقد على خدمات مقدمة بمقتضى هذه الخدمات التعاقدية الفردية ومراجعتها، وفي سبيل تعزيز التحقق والموازنة والرقابة، مع تبسيط الإجراءات ذات الصلة في نفس الوقت.

## عقود المشتريات

20. يستمر انتفاع الويبو، باعتبارها عضواً في فريق الأمم المتحدة المعني بأنشطة المشتريات المشتركة، من مناقصات الفريق المشتركة في مجالات مثل الإمداد بالكهرباء والأسعار المنخفضة من شركات الطيران وشراء معدات تكنولوجيا المعلومات مثل الحواسيب المكتبية والحواسيب المحمولة واستئجار آلات الشبكات متعددة الوظائف والتعاقد على خدمات وكالات الأسفار وغير ذلك. وتقدر الوفورات في الخدمات التي تعاقدت عليها الويبو بما يناهز 1,1 مليون فرنك سويسري لسنة 2012، وذلك حسب تقرير التكاليف المتجنبة الذي نشره الفريق المذكور. وهذا المبلغ خلاف وفورات تجنب التكاليف المتعلقة بالأسفار التي قدرها الفريق، والتي ذكرت آنفاً في هذه الوثيقة (880 ألف فرنك سويسري).

21. وتواصل الويبو التركيز على إعادة التفاوض بشأن عقود المشتريات المختلفة للسلع والخدمات وإعادة طرح مناقصات بشأنها من أجل الحصول على أسعار وشروط أفضل من الموردين. وتشمل هذه العقود مجموعة واسعة من المجالات منها المباني، وتكنولوجيا المعلومات، وخدمات الترجمة، وخدمات الأمن، إلى غير ذلك. وأعيد طرح مناقصات بشأن عدد من العقود المهمة في عام 2012، ومن ذلك توفير خدمات الترجمة لنظام معاهدة التعاون بشأن البراءات، وتراخيص البرمجيات لمشروع نظام التخطيط للموارد المؤسسية، وتوفير خدمات الأمن لمراقب الويبو وبنيتها التحتية. وبينما كانت عمليات إعادة طرح المناقصات نافعة وفعالة من حيث التكلفة في معظم الحالات، يُذكر أن النتيجة ليست بالضرورة كذلك في جميع الإجراءات. ومن الأمثلة على ذلك عقد توفير خدمات الأمن، حيث تسببت الزيادات في تكاليف الوحدات ضغطاً تصاعدياً معتبراً على التكلفة الإجمالية للعقد. وقد أسهمت الجهود التي بذلتها المنظمة في سبيل مراجعة احتياجاتها المتعلقة بتغيير البنية التحتية للويبو (مثل خفض عدد نقاط النفاذ المطلوب تأمينها) في الحد من تلك الزيادات بمستويات معقولة.

22. كما تواصل المنظمة تحسين إجراءات المشتريات لديها تحقيقاً لمستوى أفضل من الفعالية. وفي هذا الصدد، بسطت المنظمة إجراءات المشتريات ذات القيمة المنخفضة على نحو أتاح التخلص من الخطوات الإدارية غير الضرورية وخفض التكاليف. وقد بدأ تطبيق هذه الإجراءات الجديدة في أوائل سنة 2013.

## تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

23. أُحرز تقدم معتبر في توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعمليات متعاقد عليها خارجياً بشكل استراتيجي لضمان مستويات عالية من الخدمة والفعالية من حيث التكلفة.
24. وأدى التوسع في تطبيق الأسعار الثابتة المقترن بمؤشرات أداء وإطار أداء مستهدفة وواضحة التعريف إلى تحقيق نتائج إيجابية في الفعالية من حيث التكلفة.
25. وتحسن تنفيذ الخدمات بشكل معتبر من خلال التعاقد خارجياً على الخدمات مع مركز الحوسبة الدولي (ICC) الذي أُحيل إليه كذلك عدد من عقود الصيانة. وظلت التكاليف السنوية مستقرة نسبياً، مع زيادات معتبرة في تنفيذ الخدمات.
26. واستجابة للحاجة إلى رفع مستوى إتاحة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومرونتها، أُجري تحول جذري نحو استخدام تكنولوجيا التمثيل الافتراضي للخوادم بحوالي 100 خادم افتراضي جديد مدخل في الخدمة سنوياً منذ بداية الثنائية الحالية. ونتج عن المستوى الأعلى من قابلية الإدارة والمرونة في هذا النهج وفورات في التكاليف تقدر بحوالي 150 000 فرنك سويسري سنوياً نظراً لتجنب التكاليف.
27. وبتزايد اللجوء إلى التعاقد الخارجي الدولي باعتباره نموذجاً معيارياً لجميع عقود التطوير الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يؤدي إلى توظيف الموارد المتاحة بمزيدٍ من الفعالية.
28. وتتوقع الويبو تحقيق وفورات معتبرة من عملية إعادة التفاوض بشأن عقد الخدمات المتنقلة، حيث يُتوقع انخفاض إجمالي النفقات السنوية، التي تبلغ حوالي 550 000 فرنك سويسري، بما يصل إلى 200 000 فرنك سويسري.
29. وقد أعيد التفاوض بشأن عقود خدمات الطباعة الشبكية وأُبرم اتفاق جديد مع المورد نتجت عنه وفورات معتبرة في التكلفة، حيث انخفضت التكلفة السنوية، التي كانت تبلغ حوالي 300 000 فرنك سويسري، إلى 200 000 فرنك سويسري تقريباً.
30. وبلغ عدد صناديق البريد العاملة في الويبو حوالي 3 000 صندوق أدت تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة بشأنها إلى خفض تكاليف التشغيل بوفورات سنوية بلغت 100 000 فرنك سويسري تقريباً.
31. وطبقت المنظمة سياسة "المحمول كسطح مكتبي"، حيث يُخیر المستخدمون بموجبها بين تخصيص حاسوب محمول أو سطح مكتبي. ويتوقع أن تبلغ الوفورات السنوية 50 000 فرنك سويسري.
- خدمة إرسال البريد**

32. واصلت وحدة إرسال البريد، مدفوعة بعزم الويبو على رفع مستوى تدابير تحقيق الفعالية، التفاوض بشأن الرسوم التعريفية مع الشركاء الخارجيين سعياً في خفض أسعار الخدمات البريدية. وقد سلمت وحدة البريد 1,8 مليون رسالة بتكلفة إجمالية 2,2 مليون فرنك سويسري مقابل 1,7 مليون رسالة بتكلفة إجمالية 2,5 مليون فرنك سويسري في السنة السابقة.

## إجراءات العمل وثقافة الإنفاق

33. شهدت سنة 2012 إطلاق المنظمة مجموعة من مبادرات الإصلاح واستكمالها في إطار برنامجها للتقويم الاستراتيجي. وقد أنشأ البرنامج تركيزاً جديداً على ثقافة المنظمة وقيمتها بمزيدٍ من الوزن والتشديد على الارتقاء بالفعالية في إجراءات

الأعمال والهيكلية وتوظيف الموارد. وانتقلت المنظمة اعتباراً من سنة 2013 إلى مرحلة "تحسين مستمر" من أجل الحفاظ على إنجازات برنامج التقييم الاستراتيجي واستثمارها.

34. وركزت عمليات خطط العمل السنوية لسنتي 2012 و2013، مدعومةً بأداة تخطيط عمل من الجيل الأول أفرزها مشروع إدارة الأداء المؤسسي في نظام التخطيط للموارد المؤسسية، على الحد من حالات التداخل بين البرامج ورفع أوجه الفعالية من حيث التكلفة.

35. وسيستمر ما يسببه تنفيذ نظام التخطيط للموارد المؤسسية من تمكين المنظمة من توحيد الإجراءات وكشف النقاب عن أوجه الفعالية غير المستغلة وخفض التكاليف وتهيئة رؤية واضحة للمديرين تعيينهم على اتخاذ قرارات مستنيرة. وسيؤدي استخدام وحدة PeopleSoft للموارد البشرية، المتوقع إطلاق تشغيلها في أكتوبر 2013، إلى أتمتة الكثير من المهام الإدارية ذات الصلة بالموارد البشرية وسيعين على خفض التكاليف الإدارية للموارد البشرية وتعزيز إنتاجية القوة العاملة.

### مكتسبات الفعالية في إطار أنظمة التسجيل الدولي (معاهدة التعاون بشأن البراءات ومدريد ولاهاي)

36. بالرغم من النمو المعتبر المحقق في مستويات الأنشطة في إطار أنظمة المنظمة للتسجيل الدولي، فقد نجحت المنظمة في تنفيذ خدمات ذات جودة لمستخدميها مع تحسين الإنتاجية والفعالية من حيث التكلفة في نفس الوقت. وقد كان لمبادرات متنوعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى زيادة مستوى الأتمتة دور مهم في تحقيق تحسينات في الإنتاجية والفعالية من حيث التكلفة.

#### نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات

37. عاجت عمليات معاهدة التعاون بشأن البراءات عدداً من طلبات معاهدة التعاون بشأن البراءات زاد بنسبة 8,9 بالمائة في سنة 2012 مقارنة بسنة 2011، فيما انخفض إجمالي التكاليف، خاصة التكاليف غير المباشرة. وأدى هذا إلى انخفاض معدل تكلفة معالجة الطلبات المنشورة بناء على المعاهدة المذكورة بنسبة 9 بالمائة مقارنة بسنة 2011 لتصل إلى 680 فرنك سويسرياً للطلب. وارتفعت إنتاجية فحص الإجراءات الشكلية في 2012 بنسبة 10 بالمائة مقارنةً بسنة 2011، وذلك في الأساس بسبب الأتمتة التي أتاحت معالجة كم أكبر من أعباء العمل بعدد أقل من الموظفين. وتُحسب إنتاجية الإجراءات الشكلية كنسبة بين عدد المنشورات بمقتضى معاهدة التعاون بشأن البراءات وعدد الموظفين.

38. واستمرت الزيادة في حصة أساليب الإيداع الإلكتروني الكامل في سنة 2012، وهي تبلغ في الوقت الراهن نسبة تزيد على 90 بالمائة من مجموع الإيداعات. ويواصل المكتب الدولي تعزيز التبادل الإلكتروني للوثائق والبيانات بين المكتب الدولي والمكاتب الأخرى، حيث وصلت نسبة الوثائق التي استلمها المكتب الدولي إلكترونياً من المكاتب الأخرى إلى 92 بالمائة. وأدت الزيادات في المخاطبات الإلكترونية مع مودعي الطلبات عبر نظام تبادل البيانات الإلكترونية (EDI) ونظام الإجراءات الإلكترونية لمعاهدة التعاون بشأن البراءات (ePCT) والبريد الإلكتروني إلى خفض في تكاليف البريد وتكاليف الإمدادات والمواد وتكاليف الاتصالات.

39. ونتج عن عملية إعادة التفاوض بشأن العقد المبرم مع وكيل خارجي للحفاظ المادي للملفات المتعلقة بمعاهدة التعاون بشأن البراءات ونقلها إلى مساحات تخزينية إلى خفض معتبر في التكاليف من 217 000 إلى 37 500 فرنك سويسري سنوياً. وتحقق هذا من خلال تقليل كبير في عدد مداخلات المتعهد وإعادة تنظيم مساحات التخزين الداخلية. ومن المتوقع تحقيق مزيد من الوفورات في المستقبل نتيجةً للخطط الحالية الرامية إلى الاضطلاع بالمسح الضوئي للملفات القديمة للطلبات المتعلقة بمعاهدة التعاون بشأن البراءات.

## نظام مدريد

40. زادت دائرة عمليات مدريد من التركيز على رفع فعاليتها وكفاءتها الكلية وتحسين قدرتها على معالجة الأعداد المتزايدة من التسجيلات وعلى تقديم خدمات ذات جودة للمستخدمين.
41. ونتج المكسب الرئيسي المحقق في عمليات مدريد عن أتمتة إجراءات مختلفة، أهمها في مجال خدمات الترجمة. وبلغ الانخفاض في تكلفة الإنتاج الإجمالية بين سنتي 2011 و2012 نسبة 7 بالمائة والانخفاض في تكلفة الوحدة لكل طلب نسبة 9,4 بالمائة، بالرغم من الزيادة الكلية في حمل العمل.
42. ومع الزيادة في المخاطبات الإلكترونية والتغييرات التي أدخلت على سياسة الرسائل البريدية ونظام النشر، أصبحت عمليات مدريد أكثر فعالية وأتاحت خفض التكاليف في هذه المجالات. وفي سنة 2012، بلغت نسبة الطلبات الدولية الواردة إلكترونياً 46 بالمائة ونسبة الوثائق من جميع الأنواع الواردة إلكترونياً 65 بالمائة. وتجتهد المنظمة في زيادة هذا المعدل، مما من شأنه تسهيل المزيد من الزيادات في مستويات المعالجة الإلكترونية المؤتمتة.
43. وبما أن أنشطة الترويج والانتشار مخصص لها حصة معتبرة من الميزانية الإجمالية لنظام مدريد، فقد أخذت تدابير محددة لخفض تكاليف الأسفار والتكلفة الإجمالية للأحداث غير المحلية عن طريق التركيز على الأسفار منخفضة التكلفة والحد من المشاركة في الأحداث والاستعانة بالخبراء الاستشاريين الخارجيين. وعلاوةً على ذلك، أضيفت على التضارفات بين أنشطة نظامي مدريد ولاهاي تحسينات أدت إلى قيام زملاء من سجل لاهاي في بعض البعثات بتقديم عروض عن نظام مدريد كذلك والعكس بالعكس.
44. وستولى في الثنائية التالية أولوية للاستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجيا المعلومات والمخاطبات الإلكترونية ومزيد من الأتمتة للإجراءات في مجال العمليات. وهذه هي المجالات التي يمكن توقع أعظم مكاسب منها من حيث زيادة الإنتاجية والفعالية من حيث التكلفة.

## نظام لاهاي

45. بذلت جهود في سبيل زيادة فعالية أنشطة الترويج والانتشار وتحقيق وفورات في إطار نظام لاهاي. وكان من ذلك توظيف التضارفات بين نظامي مدريد ولاهاي كما سبقت الإشارة. وإضافةً إلى ذلك، أبرم عقد استشارة مع خبير استشاري خارجي في منطقة رابطة أم جنوب شرقي آسيا يعد بموجبه برنامج أنشطة للتعامل مع حالات الانضمام إلى نظامي مدريد ولاهاي. وقد وسعت المنظمة من توظيفها لأدوات المؤتمرات بالفيديو متى ما أمكن ذلك، خاصة في مجال الأمور المتعلقة بالانضمام. وكان من تدابير رفع الفعالية من حيث التكلفة الأخرى المتخذة فيما يتعلق بالبعثات والندوات خفض الوثائق الورقية واستخدام أجهزة وإمدادات إلكترونية مختلفة مثل وحدات تخزين USB النقالة للبيانات.
46. وتتضمن أداة الإيداع الإلكتروني الجديدة، التي أطلقت في يونيو 2013، عوامل وقاية ديناميكية تتيح للمودعين تجنب الأخطاء الشكلية، مما يشجع على زيادة معدل إيداع الطلبات إلكترونياً. وحسب الوضع في يونيو 2013، مثلت الطلبات الإلكترونية 92 بالمائة من إجمالي عدد الطلبات، مقارنةً بنسبة 85 بالمائة في 2012. وإضافةً إلى ذلك، ستستحدث إدارة حافظة مدريد المزمع استخدامها المزيد من الواجهات الإلكترونية. ومن المتوقع أن تجرى جميع المخاطبات بين المودع/صاحب الحق/الممثل والمكتب الدولي من خلال إدارة حافظة مدريد. وينتج عن هذه المبادرات خفض منتظم في عدد الطلبات الورقية وتحقيق وفورات في تكاليف البريد.

47. ومن المتوقع أن تسفر الجهود الجارية في إعادة تصميم الإجراءات عن فرص لزيادة عدد الإجراءات المؤتمتة. وقد حوّل قطاع العلامات والرسوم والنماذج، جنباً إلى جنب مع نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات، طباعة المحادثات الورقية الصادرة عن نظامي مدريد ولاهاي وإرسالها إلى مرفق الطباعة المركزي في الويبو.

[نهاية الوثيقة]