

WO/GA/46/2
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 22 يوليو 2014

الجمعية العامة لليوبو

الدورة السادسة والأربعون (الدورة الاستثنائية الخامسة والعشرون)
جنيف، من 22 إلى 30 سبتمبر 2014

التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

وثيقة من إعداد الأمانة

1. تحتوي هذه الوثيقة على "التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية" (الوثيقة WO/PBC/22/4)، وهو مطروح على لجنة اليوبو للبرامج والميزانية (اللجنة) في دورتها الثانية والعشرين (1 إلى 5 سبتمبر 2014).
2. وسترد أية قرارات للجنة بشأن تلك الوثيقة في قائمة القرارات التي اتخذتها لجنة البرنامج والميزانية في دورتها الثانية والعشرين (1 إلى 5 سبتمبر 2014) (الوثيقة A/54/5).

[تلي ذلك الوثيقة WO/PBC/22/4]

WO/PBC/22/4
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 4 يوليو 2014

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الثانية والعشرون
جنيف، من 1 إلى 5 سبتمبر 2014

التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

وثيقة من إعداد الأمانة

1. وفقاً للفقرة 25 من ميثاق الرقابة الداخلية، يقدم مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية تقريراً مرحلياً كتابياً إلى لجنة البرنامج والميزانية. ويجوي التقرير معلومات حول الأنشطة الرئيسية للشعبة في الفترة من 1 يوليو 2013 إلى 30 يونيو 2014.

2. وفيما يلي فقرة قرار مقترحة.

3. أحاطت لجنة البرنامج والميزانية علماً
بالتقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق
الداخلي والرقابة الإدارية
(الوثيقة WO/PBC/22/4).

[يلي ذلك التقرير السنوي الموجز لمدير
شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية]

المحتويات

5.....	المحتويات
2.....	قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي
3.....	التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية
3.....	معلومات أساسية
3.....	التخطيط والمعايير والقواعد
4.....	نتائج وتوصيات مهمة للرقابة الداخلية
11.....	أنشطة التحقيق في فترة التقرير
13.....	حالات الامتناع عن المساعدة أو الإدلاء بمعلومات
13.....	حالة تنفيذ التوصيات السابقة
16.....	التقييم الخارجي لعمل شعبة التدقيق الداخلي والمراقبة والرقابة الإدارية
16.....	أعمال رقابية أخرى
18.....	موارد الرقابة الداخلية

المرفقات

	المرفق الأول - حالة مهام الرقابة
	المرفق الثاني - قائمة تقارير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية
	المرفق الثالث - إحصاءات التحقيق
	المرفق الرابع - قائمة بتوصيات شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية المعلقة بدون تنفيذ
	المرفق الخامس - قائمة بالأنشطة الاستشارية لشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي

إدارة استمرارية الأعمال	BCM
تقييم حافظة البلد	CPE
التخطيط للموارد المؤسسية	ERP
الصناديق الاستئمانية	FIT
رئيس دوائر التدقيق الداخلي	HOIA
الموارد البشرية	HR
إدارة الموارد البشرية	HRMD
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	IAOC
شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية	IAOD
اللجنة الحكومية الدولية المعنية بالملكية الفكرية والموارد الوراثية والمعارف التقليدية والفولكلور	IGC
معهد المدققين الداخليين	IIA
ميثاق الرقابة الداخلية	IOC
الملكية الفكرية	IP
تكنولوجيا المعلومات	IT
لجنة التظلمات المشتركة	JGP
وحدة التفتيش المشتركة	JIU
لجنة البرنامج والميزانية	PBC
معاهدة التعاون بشأن البراءات	PCT
شعبة قانون البراءات	PLD
تقرير أداء البرنامج	PPR
الإدارة القائمة على النتائج	RBM
ممثلو دوائر التدقيق الداخلي	RIAS
برنامج المكافآت والتقدير	RRP
فريق الإدارة العليا	SMT
برنامج التقويم الاستراتيجي	SRP
نظام الموظفين ولائحته	SRR
اختبار قبول المستخدم	UAT
الأمم المتحدة	UN
فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم	UNEG
ممثلو دوائر التحقيق في الأمم المتحدة	UNRIS
ممثلو دوائر التدقيق الداخلي في الأمم المتحدة	UNRIAS
برنامج الإنهاء الطوعي للخدمة	VSP

التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

من 1 يوليو 2013 إلى 30 يونيو 2014

معلومات أساسية

1. الغرض من شعبة الويبو للتدقيق الداخلي والرقابة الإدارية هو توفير الرقابة الداخلية المستقلة والفعالة للويبو، وفقاً للأحكام التي أقرتها الدول الأعضاء في ميثاق الرقابة الداخلية.
2. ويقضي ميثاق الويبو للرقابة الداخلية بأن يقدم مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية تقريراً سنوياً موجزاً إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، ونسخة من هذا التقرير إلى المدير العام والمدقق الخارجي، موضحاً فيه الأنشطة التي تم تنفيذها، وتوجُّه هذه الأنشطة ونطاقها، والجدول الزمني للعمل المنجز، والتقدم المحرز في تنفيذ التوصيات ذات الأولوية. ويرفع هذا التقرير الموجز أيضاً إلى الجمعية العامة، ويتيح لأهم أصحاب المصالح وموظفي الويبو بصفة عامة الإحاطة علمًا بتقارير الشعبة وأنشطتها والتحديات التي تواجهها في الاضطلاع بمهامها. وتقدم الشعبة أيضاً تقريراً مرحلياً كتابياً عن خطط العمل السنوية إلى لجنة البرنامج والميزانية.

التخطيط والمعايير والقواعد

3. تشمل أنشطة شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية التدقيق الداخلي في أنظمة الرقابة والبرامج والمشاريع والعمليات التجارية في الويبو وتقييمها. وترصد الشعبة وتقدر ملاءمة وكفاءة بيئة الرقابة في الويبو، والاستخدام الفعال والكفء للموارد. كما تحقق الشعبة في ادعاءات سوء السلوك أو الإساءات أو المخالفات بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر: الغش والفساد والهدر وإساءة استخدام الامتيازات والحصانات وإساءة استخدام السلطة وانتهاك نظام الويبو ولوائحها.
4. وتلتزم شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية في أداؤها أنشطة التدقيق بالإطار الدولي للممارسات المهنية الذي أصدره معهد المدققين الداخليين. وبالمثل، تسترشد شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية في أعمال التحقيق التي تجريها بالمبادئ التوجيهية الموحدة والمبادئ التوجيهية للتحقيق التي صدق عليها مؤتمر المحققين الدوليين في 2009. أما التقييم فيجري وفقاً للمعايير الدولية للممارسات التقييم كما حددها فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم.
5. وتماشياً مع ميثاق الويبو للرقابة الداخلية، وضعت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية في اعتبارها العوامل التالية: تقييم المخاطر والوجاهة والتأثير على البلدان ودورة الرقابة والتعليقات الواردة من إدارة الويبو والتعليقات الواردة من الدول الأعضاء. كما عدت الشعبة مواردها المتاحة من ضمن العوامل المعتمدة.
6. وقد وضعت الشعبة منهجية لتقييم المخاطر مبنية على توجيه معهد المدققين الداخليين والممارسات الجيدة المعمول بها في هذا الشأن. واستخدمت الشعبة منهجيتها لتقييم المخاطر¹ في تحديد مستوى تغطية التدقيق اللازم لفترة السنتين الحالية.
7. وتبذل الشعبة جهوداً متضافرة لكي تدرج في خطة الرقابة الخاصة بها المجالات التي تتماشى مع أولويات سياسات الويبو وبرامجها كما وردت في الوثائق العامة و/أو الوثائق المرسلة إلى الشعبة. وتحرص الشعبة على مواكبة التطورات بشأن توجه

¹ الجمع بين الاحتمال والأثر يعطي قيم المخاطرة. وعُدل نموذج تقييم المخاطر في 2011 من خلال تحسين تحديد الاحتمال والأثر، ونتج عن ذلك تقييم أكثر تفصيلاً للمخاطر في الويبو. وقد حددت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية 9 معايير لحساب الاحتمال (الفترة المنقضية منذ تقرير التدقيق الأخير، نتائج التدقيق، المخاطر المتأصلة في وظائف الأعمال التجارية، التغييرات في العمليات التجارية، التغيير في الإدارة، الأهمية النسبية المالية، شواغل الإدارة/اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، تاريخ الغش، الأهمية الجوهرية للوظيفة - جوهرية/غير جوهرية) ومعايير لحساب الأثر (الأثر المالي والسمعة). وحددت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية 4 فئات ترجيح أخرى (المخاطر المالية والمخاطر الاستراتيجية والمخاطر التشغيلية والمخاطر القانونية والامتثال) وهي تقابل تصنيفات المخاطر.

السياسة العامة، من خلال استعراض الوثائق الاستراتيجية والتنشغيلية، كتلك الخاصة بالجمعية العامة والبرنامج والميزانية واللجان الدائمة والتعديلات على نظام الموظفين ولأحته وغيرها من وثائق البرامج والتخطيط. كما يشارك مدير الشعبة أو من ينوب عنه في الاجتماعات المنتظمة والخاصة للإدارة العليا برئاسة المدير العام أو في الاجتماعات الفردية المنتظمة مع الأخير. ومن خلال هذه العمليات، تزداد الشعبة وعيًا بأولويات البرامج والأهداف الكلية للمنظمة.

8. وتستند الشعبة أيضًا في إعداد خططها إلى العمل المنجز من قبل القائمين بأعمال المراقبة الآخرين مثل المدقق الخارجي ووحدة التفتيش المشتركة أو التقييمات التي تطلبها اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية. ويسمح التنسيق مع هيئات الرقابة الأخرى للشعبة أن تقدم مستوى تغطية ملائم للرقابة مع تجنب "الأعباء المفرطة للرقابة" في المجالات التي تشهد أنشطة رقابية متعددة؛ على سبيل المثال التدقيق والتقييم الداخليين والخارجيين.

9. وتمشيا مع ميثاق الويبو للرقابة الداخلية، أخذت الشعبة بعين الاعتبار أثناء عملية التخطيط برمتها تعليقات الدول الأعضاء والشعبة والمدير العام والإدارة.

10. وأخيرًا، فيما يخص التحقيقات، تبذل شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية كل الجهود للبت في الشكاوى في الوقت المناسب. وقد تحقق نجاح كبير في هذا الصدد خلال فترة التقرير كما يرد في الجزء الخاص "بأنشطة التحقيق". وقد سمح ذلك للشعبة بإجراء المزيد من العمل الاستباقي في مجال مكافحة الغش وردعه واكتشافه.

11. وقد أرسلت خطط الرقابة سنة 2013 وسنة 2014 إلى مديري البرامج وأتيحت لجميع موظفي الويبو عبر شبكة الويبو الداخلية. وقد اكتملت خطة سنة 2013 مع تعديلات بسيطة في الوقت المناسب وعلى نحو يراعي الميزانية. ويجري تنفيذ خطة سنة 2014 حاليًا كما يرد في المرفق الأول.

نتائج وتوصيات مهمة للرقابة الداخلية

12. أبلغت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية عن نتائج في المجالات الرئيسية التالية²: إدارة البرامج والمشروعات من خلال مهام متنوعة، وعملية توليد الإيرادات بناء على نظام مدريد ونظام لاهاي، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة المحافل، وتبادل المعارف وأمن المعلومات. ووفقًا لميثاق الرقابة الداخلية، فإن التعليقات التالية توضح نتائج أعمال الرقابة المنجزة أثناء الفترة.

13. وقد اتخذت الإدارة إجراءات فعلية فيما يتعلق بالمسائل المحددة. وتستجيب الإدارة إلى جميع التوصيات الصادرة عن الشعبة من خلال وضع خطة مشتملة على أنشطة مقترحة وموظفين مسؤولين وموعد نهائي. وتصدر خطط العمل بشأن الإدارة مع تقارير الشعبة أو تناقش بالتفصيل في الشهر التالي لإصدار التقرير. وتلتقي الشعبة بالإدارة على نحو منتظم لمراجعة حالة تنفيذ التوصيات العالقة.

² قائمة التقارير الواردة في المرفق الثاني.

إدارة الأداء

14. كان من شأن تثبيت تقرير أداء البرنامج³ والتدقيق في الإدارة القائمة على النتائج في الويبو السماح بتقييم التقدم المحرز في الإدارة القائمة على النتائج في الويبو.
15. وقد أجرت الشعبة استقصاءات مع الدول الأعضاء في الويبو ومديري برامج الويبو والأمم المتحدة وغيرها من المنظمات الدولية. ووضعت نتائج الاستقصاءات الويبو ضمن المنظمات التي أحرزت تقدماً كبيراً في وضع نظام للإدارة القائمة على النتائج وتنفيذه.
16. ويعد التقدم المحرز على صعيد وضع إطار أفضل قائم على النتائج (النتائج المرتقبة ومؤشرات الأداء وأسس المقارنة والأهداف) وتعزيز المعارف الداخلية بشأن الإدارة القائمة على النتائج في الويبو جديراً بالثناء. ويمكن تحسس نتيجة هذه الجهود من خلال تحسن عملية وضع خطط العمل وجودة الوثائق المتصلة بالموضوع. ولتعزيز إدارة الأداء، ينبغي أن تُعطى الأولوية لوضع إطار مساءلة رسمي بغية توحيد الهيكل الحالي وتحسين الحوكمة في المنظمة بوجه عام. ومن دواعي سرور الشعبة أن تحيط علماً بأن اقتراح إطار المساءلة سيقدم إلى الدول الأعضاء في سبتمبر 2014.
17. وتشمل مجالات التحسين الأخرى استعراض سنوي للإدارة القائمة على النتائج/ توجيه لمثلي الدول الأعضاء. وعلى نحو مماثل، ينبغي وضع خطة لتدريب الموظفين بناء على احتياجات التدريب المحددة بالنسبة للإدارة القائمة على النتائج على أن تُدمج في برنامج الويبو للتدريب المؤسسي.
18. وأشارت عملية التثبيت إلى إحراز تقدم بشأن مؤشرات الأداء وبيانات الأداء. ومع ذلك، لا يزال بالإمكان القيام بالمزيد من العمل للوصول إلى نتائج مستندة إلى محصلة/تأثير فضلاً عن ضمان وجود أساس مقارنة سليمة لجميع مؤشرات الأداء.
- تقييم حافظه البلد
19. ركز تقييم حافظه دولة تايلند المستقل على تحليل 70 نشاطاً، والتي تشمل - منذ 2007 - أكاديمية الويبو وأنشطة تحديث الأعمال ومشروع ضمن جدول أعمال التنمية بشأن الملكية الفكرية وتوسيم المنتجات ودعم الانضمام إلى نظام مدريد ونظام لاهاي. كما قيم أيضاً نهج الويبو ودور المكتب الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ ودور المكاتب الخارجية والتنسيق وموقع الويبو الاستراتيجي في هذا البلد.
20. وإجمالاً، أسهم ما عدده 57 نشاطاً من الأنشطة المختارة البالغ عددها 70 نشاطاً في تحقيق نتائج الويبو المرتقبة على مستوى النواتج على مدار السنوات الست الماضية. وقد اتسقت أنشطة الويبو مع الاحتياجات المؤسسية والإقليمية للبلد وأسهمت في تحقيق أهداف الويبو الاستراتيجية. وقد احتلت الويبو مكانة الأطراف الفاعلة الهامة في مجال الملكية الفكرية في تايلند، خاصة من منظور إدارة الملكية الفكرية.
21. ولكن تبين أن أنشطة البرامج العديدة المنفذة في تايلند ليست لها الأولوية بوصفها أجزاء من خطط أو أطر موحدة للبلد بسبب عدم تحديد مسؤولية التخطيط والمراقبة الموحدتين للعمليات المنفذة داخل البلد. ولم تسهم أنشطة الويبو كثيراً في تكوين الكفاءات بسبب نقص التقييم والتخطيط المعتمدين. ولم تجر متابعة آثار الأنشطة للحفاظ على مستوى عالٍ من الخدمة

³ انظر الوثيقة WO/PBC/22/9.

ولم تكن الأنشطة مستدامة في كل الأحوال بسبب نقص استراتيجيات الخروج وعمليات تقييم الاحتياجات المشتركة والتخطيط لها مع شركاء قادرين على ضمان تحقيق النفع المستدام على المدى الطويل.

إدارة الصناديق الاستئمانية

22. تستمد الويبو مواردها اللازمة لتنفيذ أنشطة البرامج بشكل أساسي من ميزانية فترة السنتين المعتادة الخاصة بها. فضلاً عن ذلك، تتوفر للويبو موارد إضافية خارج الميزانية من خلال عدد من الاتفاقات مع البلدان المانحة لكي تنفذ أنشطة محددة في نطاق ولايتها. وهذه الاتفاقات تكون غالباً في صورة مذكرة تفاهم وتدار الأموال من خلال الصناديق الاستئمانية⁴.

23. وعلى صعيد المعاملات، لوحظ مراعاة الامتثال إلى إجراءات الويبو المعمول بها فيما يخص بدء المعاملات المتعلقة بالصناديق الاستئمانية والتصديق عليها وتسجيلها. وفيما يخص تنظيم الصناديق الاستئمانية وإدارتها، تدعو الحاجة إلى استراتيجية رسمية فيما يتعلق بالموارد الإضافية من خارج الميزانية بما في ذلك الصناديق الاستئمانية التي تسمح بامتنال أنشطة الصناديق الاستئمانية على نحو أفضل مع النتائج المرغوبة وأهداف البرامج على صعيد المنظمة. وينبغي أن تحدد هذه الاستراتيجية أيضاً الإطار الذي من خلاله يمكن للويبو والجهات المانحة أن تحقق الأهداف الخاصة بكل منها على نحو أفضل من خلال اتفاقات الصناديق الاستئمانية.

24. ومن شأن تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح بين برامج الويبو والمكاتب الخارجية والمكاتب الإقليمية أن يعزز التخطيط والتنفيذ والمراقبة والإبلاغ بشأن أنشطة الصناديق الاستئمانية وأن يزيد من فعالية إدارة العلاقة بالجهات المانحة. ويتطلب ذلك التنسيق والتعاون على نحو أفضل بين برامج الويبو المرتبطة باستخدام الأموال وإدارة الصناديق الاستئمانية.

البرنامج 1 (قانون البراءات)

25. أجرت الشعبة أول تقييم لنشاط وضع القواعد والمعايير في الويبو. وقد شكل ذلك تحدياً في ظل غياب تقييمات مماثلة منجزة في منظمات أخرى في منظومة الأمم المتحدة رغم أهمية نشاط وضع القواعد والمعايير في ولاية منظمات الأمم المتحدة.

26. ويسعى البرنامج 1 إلى تحقيق هدف عام وهو "التطوير التدريجي للقانون والممارسات الدولية بشأن البراءات على نحو متوازن بما يخدم مصالح الدول الأعضاء والمنتفعين والجمهور كوسيلة للتشجيع على الابتكار ونقل التكنولوجيا، لا سيما في البلدان النامية والبلدان المنتقلة إلى نظام الاقتصاد الحر". تؤدي أنشطة البرنامج 1 في مجالات العمل التالية: دعم مناقشات اللجنة الدائمة المعنية بقانون البراءات وأنشطتها؛ وتقديم المشورة للدول الأعضاء بشأن التشريعات والسياسات؛ وإدارة المعاهدات فيما يتعلق بمعاهدة بودابست واتفاقية باريس ومعاهدة قانون البراءات.

27. وقد وجد التقييم أن البرنامج 1 ينفذ بفعالية ويحقق النواتج المخطط لها من خلال عمل متقن عالي الجودة يستجيب إلى احتياجات متلقي الخدمات. ورغم إنجاز جميع النتائج الرئيسية الخاصة بالبرنامج وفقاً للبرنامج والميزانية، إلا أن البرنامج لم يحرز سوى تقدم بسيط فيما يخص تحقيق هدفه العام وهو التطوير التدريجي للقانون والممارسات الدولية على نحو متوازن. أما من ناحية الفعالية، فقد كان أداء البرنامج جيداً فيما يخص تحقيق نواتج جيدة في الوقت المناسب. ويلزم وضع إطار أكثر دقة للتخطيط والمراقبة والنتائج لتمكين تقييم فعالية عناصر البرنامج ووجاهتها وتأثيرها على نحو أكثر دقة. فالإطار الوارد في البرنامج والميزانية للفترة 2010-2011 شابته مواطن ضعف كبيرة والتي تطرقت إليها وثائق البرنامج والميزانية التي صدرت مؤخراً.

⁴ المادة 4.5 من النظام المالي والقاعدة 104.1.

عملية توليد الإيرادات بناء على نظام مدريد ونظام لاهاي

28. يسهل نظام مدريد للتسجيل الدولي للعلامات تسجيل العلامات (العلامات التجارية وعلامات الخدمة). ويوفر نظام لاهاي للتسجيل الدولي للرسوم والنماذج الصناعية آلية لتسجيل الرسوم والنماذج في البلدان و/أو المنظمات الحكومية الدولية الأطراف في اتفاق لاهاي.

29. ويوفر النظامان المذكوران أنفاً لملك العلامة التجارية أو الرسم أو النموذج الصناعي وسيلة للحصول على الحماية في بلدان عديدة عن طريق إيداع طلب واحد ببساطة لدى المكتب الدولي للويبو بلغة واحدة مقابل رسوم واحدة بعملة واحدة (الفرنك السويسري). ويكون للتسجيل الدولي نفس التأثير في أي من البلدان المعينة كما لو كانت العلامة التجارية - أو الرسم أو النموذج الصناعي - مسجلة مباشرة لدى المكتب الوطني لكل بلد، ما لم يرفض المكتب الوطني للبلد المعني الحماية.

30. ولكي يحقق نظاما مدريد ولاهاي الهدف الاستراتيجي المتمثل في توفير خدمات ملكية فكرية عالمية رائدة بشأن العلامات والرسوم والنماذج، ينبغي إعداد وثيقة استراتيجية لكي تكون بمنزلة خارطة طريق تعرف بوضوح أهداف العمل ووسائل تحقيقها في الأجلين المتوسط والطويل. وقد أعدت الإدارة الآن الوثيقة واعتمدها.

31. وينبغي تحليل هيكل الرسوم الحالي وعملية الدفع بغية التوصل إلى عملية دفع أكثر فعالية وهيكل رسوم فعال للحفاظ على الاستدامة المالية في ضوء الزيادة المتوقعة في حالات الانضمام والتوسع الجغرافي في كل من النظامين. وينبغي أن تهدف تحسينات العملية أيضاً إلى تسجيل تكاليف المعاملات وتحسينها على نحو أكثر فعالية وتعزيز دقة معادلة حساب تكلفة الوحدة.

32. وسيوفر التحليل الكامل لمتطلبات التوظيف والمهارات والكفاءات المطلوبة لكلا النظامين معلومات قيمة للإدارة لكي تتخذ قرارات مستنيرة لمعالجة المسائل بفعالية في بيئة الملكية الفكرية المتطورة باستمرار. ومما لا شك فيه أن الزيادة المرتقبة في حالات الانضمام قد تخلق حاجة إلى توظيف موظفين ذوي مهارات لغوية خاصة.

33. وقد لوحظت مجالات أخرى بحاجة إلى التحسين فيما يخص وظيفتي خدمة العملاء ومراقبة الجودة حيث ستزيد فعالية التشغيل وكفاءته إذا ما حُددت الأدوات المناسبة واستُخدمت. ولزيادة الانساق والفعالية، ينبغي أن تكون الخطوة الأولى أن توضع سياسات ومبادئ توجيهية للخدمتين.

34. ومن المتوقع إكمال مشروع تحديث تكنولوجيا المعلومات الذي يرمي إلى تعزيز أنظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في نظامي مدريد ولاهاي بنهاية 2014. وينبغي للإدارة أن تجري مراجعة للمشروع لاحقة للتنفيذ.

تقييم خدمات الدعم المقدمة للجنة الحكومية الدولية بشأن الملكية الفكرية والموارد الوراثية والمعارف التقليدية والفولكلور

35. ويعد الهدف الأساسي من هذا التقييم تقييم فعالية خدمات الدعم التي تقدمها أمانة الويبو إلى اللجنة الحكومية الدولية وكفاءة هذه الخدمات. وينظر هذا التقييم في مدى تلبية خدمات الدعم لاحتياجات اللجنة الحكومية الدولية والدروس المستفادة في هذا الشأن والعمليات المتعددة الأطراف الأخرى.

36. وختاماً، تلي الويبو احتياجات اللجنة الحكومية الدولية الكلية من خلال تقييم إيجابي نسبته 96% من جانب المشاركين. ومنا ناحية توفير الخبرة الضرورية، تبين أن الأمانة تؤدي مهمتها على نحو فعال. وقد قُدمت توصيات عملية بشأن التواصل والمنشورات وعملية التسجيل وعملية الاختيار بالنسبة لصندوق الويبو للتبرعات. ونظراً للمنعطف الحالي الذي وصلت إليه المفاوضات، اقترح بعض المشاركين أن تجري الأمانة المزيد من العمل الاستباقي.

- إدارة الموارد البشرية: ترك الموظفين للخدمة، والمزايا والمستحقات، والمكافآت والتقدير
37. نتج عن تنفيذ برنامج الإنهاء الطوعي للخدمة في الفترة من أكتوبر 2009 إلى يونيو 2010 إنهاء خدمة 87 موظفًا من ذوي مناصب مرصودة في الميزانية العادية، بتكلفة إجمالية مقدرة بمبلغ 22 مليون فرنك سويسري. وقد كان اقتراح الإنهاء الطوعي للخدمة الذي اعتمده الدول الأعضاء يفيد بأن تستخدم المناصب المتروكة في توظيف مهارات وكفاءات غير موجودة داخل المنظمة مثل المهارات الإدارية وبعض المهارات اللغوية فضلاً عن الخبرة التكنولوجية والدراية بمجال الملكية الفكرية.
38. وقد كان اقتراح الأمانة يفيد بعدم استبدال مناصب الموظفين العاملين لفترة طويلة والذين عُيّنوا بصفة رسمية، مما ينتج عنه انخفاض صافي في عدد الموظفين. ولم يحدث ذلك. وبالرغم من ذلك، أوضحت إدارة الموارد البشرية أن شغل المناصب المتروكة حسب برنامج الإنهاء الطوعي للخدمة بمهارات/كفاءات جديدة سد فجوات المهارات وساعد في إعادة تنظيم احتياجات المنظمة مما أدى إلى تحسين مستويات الإنتاجية والدخل.
39. وأوضح استعراض برنامج الإنهاء الطوعي للخدمة واتفاقات إنهاء خدمات الأفراد أن القيمة النقدية لصفقات إنهاء الخدمة تعد أقل من تكلفة الاحتفاظ بالموظفين الذين اختاروا البقاء في الخدمة حتى تقاعدهم. ولكن حسابات عناصر التعويض الملحقة بعدد من اتفاقات إنهاء الخدمة ليست موضحة بالتفصيل كما أنها لا تحدد بوضوح عناصر التعويض والاستثناءات المقدمة بموجب نظام الموظفين ولائحته. وفي حالات عديدة، لم تُملاً جيداً نماذج الخروج الخاصة بإنهاء خدمة الموظفين ولم تتضمن أي من اتفاقات إنهاء الخدمة المستعرضة فقرة تُذكر الموظفين بالتزاماتهم نحو سرية معلومات الويبو والتي تستمر بعد انتهاء خدمتهم.
40. وخضعت منظمات أخرى لاستقصاء فيما يخص اتفاقات إنهاء الخدمات. ويشير ملخص نتائج الاستقصاء إلى أن ممارسات الويبو فيما يخص اتفاقات إنهاء الخدمة لا تختلف كثيراً عن ممارسات المنظمات الدولية الأخرى.
41. وأجرت الشعبة أيضاً تدقيقاً في المزايا والمستحقات الخاصة بالموظفين. وقد شكلت التكاليف الشخصية جزءاً كبيراً من إجمالي ميزانية الإنفاق الخاصة بالويبو (حوالي 63.3% في فترة السنتين 2012-2013). فبالإضافة إلى تكاليف المرتبات، تشمل التكاليف الشخصية مزايا وبدلات مثل منحة التعليم وإجازة زيارة الوطن وبدل الإعالة وبدل تعلم اللغات ومنحة الانتداب وإعانة الإيجار والتي ينظمها قسم عمليات الموارد البشرية.
42. ورغم أن قسم عمليات الموارد البشرية يتبع ممارسات معيارية محددة كنوع من الروتين عند التعامل مع طلبات الموظفين، إلا أن هذه الممارسات ليست موثقة جيداً. وسيجري تحسين تقديم الخدمات باتساق وفعالية عبر توثيق الممارسات المعيارية الحالية توثيقاً كاملاً ودمجها في دليل عمليات الموارد البشرية.
43. وأشار استعراض المعاملات المختارة إلى بعض أوجه عدم الامتثال لأحكام نظام الموظفين ولائحته فيما يخص معالجة طلبات المنحة التعليمية وإعانة الإيجار وبدلات الإعالة. وسيضمن الامتثال التام لنظام الموظفين ولائحته فعالية المراقبة الداخلية المحددة ويقلل أي خسارة مالية محتملة للمنظمة.
44. وراجعت الشعبة أيضاً المعاملات فيما يخص منح الانتداب وبدلات التمثيل وبدلات التنقل والمشقة ولم تجد أي استثناءات.
45. وأخيراً، شاركت الشعبة إدارة الموارد البشرية في تقييم البرنامج الرائد بشأن المكافآت والتقدير. ويهدف برنامج المكافآت والتقدير إلى الإشادة بالأداء المتميز وتقديره علناً والإشادة بالأداء الاستثنائي للموظفين والفرق ومكافأته فضلاً عن بث الاهتمام والتحفيز في جميع الموظفين لكي ينالوا نفس الإشادة والمكافآت في المستقبل.

46. ويتألف برنامج المكافآت والتقدير من 3 آليات: الإشادة غير الرسمية من قبل المديرين بصفة منتظمة؛ والإشادة الرسمية من خلال تقديم خطابات تقدير لأصحاب الأداء المتميز؛ ومكافآت أداء ذات قيمة نقدية للأفراد والفرق.

47. وقد أظهرت المرحلة الأولى من التقييم أن برنامج المكافآت والتقدير ينبغي أن يستمر بنفس المزيج من الإشادة غير الرسمية والمكافآت الرسمية للأفراد والفرق سواء بقيمة نقدية أو بدون ذلك. وسيفيد البرنامج من توفير المزيد من المكافآت للفرق وتقليل المكافآت المقدمة للأفراد وتقديم مكافآت عينية (كالتدريب والمشاركة في البعثات أو المحافل المستهدفة) أكثر من المكافآت النقدية.

48. وعلى الأجل الطويل، ثمة حاجة معترف بها إلى التفكير بشأن عناصر أخرى (غير تلك الواردة في برنامج المكافآت والتقدير) والتي تسهم في خلق ثقافة الأداء.

أمن المعلومات ونقل البيانات

49. قدمت الإدارة والموظفون أدلة على التزامهم بوضع نظام لإدارة أمن المعلومات في الويبو وصيانته وتحسينه. ومن الإنجازات الهامة الحصول على شهادة المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) بشأن حماية أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بمعاهدة التعاون بشأن البراءات.

50. وقد قدم التدقيق توصيات بشأن تعزيز تحسينات إجراءات المراقبة الداخلية وإجراءات الأعمال فيما يخص إكمال سجل المخاطر المتعلقة بالمعلومات وإنشاء نظام مركزي لتتبع مواطن ضعف تكنولوجيا المعلومات، والنفاذ المشترك والمراجعة الدورية لأنشطة إدارة النظام، وإنهاء تفعيل حساب مستخدم نظام إدارة المعلومات الإدارية (برنامج PeopleSoft ©) والاستعراضات والشروط الأمنية المتفق عليها مع مركز الأمم المتحدة الدولي للحساب الإلكتروني والموضوعة في إطار رسمي.

51. واستُعرض مشروع يتعلق بتكنولوجيا المعلومات تحديداً. ويعد مشروع إدارة الموارد البشرية أحد العناصر الهامة في تنفيذ مشروع شامل للتخطيط للموارد المؤسسية في الويبو. ومن المهام البالغة الأهمية بالنسبة لعملية تنفيذ النظام تحويل البيانات أو نقلها من نظام الموارد البشرية القديم (SIGAGIP) إلى نظام التخطيط للموارد المؤسسية الجديد (PeopleSoft ©) والذي دقت فيه الشعبة خلال الفترة الخاضعة للاستعراض.

52. وقد أجري التدقيق في آن واحد مع أنشطة المشروع الجارية، ولتحسين تنفيذ المشروع، قُدمت المدخلات في الوقت المناسب إلى فريق إدارة المشروع بشأن وضع خطة محكمة لتوحيد البيانات وإعداد قائمة مرجعية.

53. وقد واجه تنفيذ مشروع التحويل هذا بعض التأخير ويعزى ذلك في الأساس إلى عدم اجتياز اختبار قبول المستخدم⁵ لمرات عديدة أثناء مرحلة الاختبار. ويعد السبب الرئيسي لذلك غياب المشاركة المبكرة لجميع الأقسام الوظيفية المعنية منذ بدء المشروع. وقد كانت بعض حالات الفشل في اجتياز اختبار قبول المستخدم تعزى أيضاً إلى عدم دقة نقل البيانات أو عدم اكتماله. وقد أُجري تحليل لحديد السبب الجذري لتأخر المشروع وستكون حالات الفشل في اجتياز اختبار قبول المستخدم مفيدة للغاية بوصفها دروس مستفادة يستعان بها في المراحل اللاحقة لمشروع إدارة الموارد البشرية.

⁵ يعد اختبار قبول المستخدم بوجه عام من المراحل الأخيرة في عملية الاختبار ضمن مشروع تنفيذ نظام ما حيث يُجرى الاختبار عن طريق مستخدمين نهائيين فعليين للنظام لضمان تمكنه من معالجة المهام في سيناريوهات العالم الحقيقي.

تبادل المعارف

54. وضعت الويبو عدة سياسات وعمليات وإجراءات مفيدة فيما يخص تبادل المعارف. وقد أدخلت تحسينات على نهج "العمل يدا واحدة" والذي يدعمه برنامج التقييم الاستراتيجي. ومع ذلك، لم تكن المقاربات المبتكرة أو متعددة الأبعاد لتبادل المعارف سائدة على صعيد المنظمة، خاصة فيما يتعلق بوضع الاستراتيجيات أو التخطيط للبعثات.

55. وقد عززت محافل التواصل فهم قضايا الويبو على نطاق أوسع ولكن لا يزال ثمة نقص في التبادل الفعال للمعلومات والمعارف في مختلف القطاعات. وتعوز المنظمة أدوات وإجراءات محكمة على مستوى المنظمة لتسهيل إدارة المحتوى ويعوزها توضيح الأدوار فيما يتعلق بحفظ السجلات في المنظمة. ولا يعد تبادل المعارف عنصراً كبيراً في الثقافة التنظيمية للويبو.

56. وقد وضعت تطبيقات وأدوات تكنولوجية عديدة ونُفذت في الويبو في السنوات القليلة الماضية، بما في ذلك الموقع الإلكتروني المعاد تصميمه، وصفحة ويكي Wiki⁶ والشبكة الداخلية ونظام التخطيط للموارد المؤسسية وكان لذلك أثر إيجابي على تبادل المعلومات والمعارف. ويلزم إتباع نهج استراتيجي فيما يخص التحول الرقمي وإدارة المحتوى على نحو أفضل وذلك من أجل توفير وسائل أفضل لتنظيم البيانات والمعلومات في الويبو والنفوذ إليها والانتفاع بها.

إدارة المحافل

57. بينما تعد المحافل⁷ عنصراً هاماً في أنشطة الويبو ووسيلة تحقق بها المنظمة أهدافها ونتائجها المرتقبة وفق نظام الإدارة القائمة على النتائج الخاص بها، لا تزال إدارة المحافل حالياً غير مدمجة تماماً مع الأدوات والأنظمة الأخرى المستخدمة في دعم الإدارة القائمة على النتائج في الويبو. ونتيجة لذلك، تدار المحافل حالياً خارج سلسلة النتائج عوضاً عن إدراجها داخل نظام متكامل.

58. وينبغي تعزيز أدوات الويبو الحالية بشأن التخطيط والتنفيذ من أجل تحسين إدارة المواعيد والتنسيق، وينبغي تحسين المراقبة خلال الاستعراض الفصلي لخطط العمل لتجنب الحالات المحتملة لتعدد المحافل في نفس المكان في نفس الفترة الزمنية.

59. وتؤدي طلبات المحافل وتصريحات السفر المتأخرة إلى تكبد المنظمة تكاليف سفر أعلى بسبب ضياع فرصة شراء تذاكر أقل ثمناً. كما يمكن تحقيق وفورات إضافية عن طريق الاستعانة بالندوات عبر الإنترنت عوضاً عن سفر الموظفين أو الغير لحضور محافل صغيرة في أماكن تتوفر فيها التكنولوجيا وتعمل بفعالية. وينبغي اتخاذ إجراءات ملائمة للاستفادة على نحو أفضل من هذه الوفورات المحتملة.

⁶ موقع إلكتروني يسمح لأي شخص بإضافة محتوى أو حذفه أو مراجعته بالتعاون مع آخرين.
⁷ تعليقات المكتب رقم 2013/29 حول السفريات الرسمية والنفقات المتعلقة بها؛ وتعرف الأحداث في الويبو على أنها تشمل "جميع المؤتمرات والحلقات الدراسية والمعارض والاجتماعات والجمعيات التي تنشأ عن مهام تنفيذ برامج الويبو وواجبات هذا التنفيذ والتزاماته الرسمية".

أنشطة التحقيق في فترة التقرير

60. منذ سنة 2008، سجلت الشعبة 127 دعوى تحقيق إجمالاً، من بينها 115 دعوى أقيمت في 30 يونيو 2014. وخلال فترة التقرير، سُجلت 26 دعوى جديدة وأقيمت 16 دعوى (مقارنة بستة عشرة دعوى متلقاة و28 دعوى مقفلة في الفترة السابقة).

61. ومن بين الدعاوى الجديد، أُحيلت 3 دعاوى إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة وفقاً للفقرة 5 من ميثاق الرقابة الداخلية⁸. وبناء على توصيات من اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، أُحيلت الدعاوى إلى خارج وحدات التحقيق في الويبو، أُحيل اثنان إلى منظمات تابعة للأمم المتحدة وواحدة إلى متعاقد خارجي. ولا تزال دعوتان من الثلاث قيد التقييم الأولي اعتباراً من 30 يونيو 2014.

62. وثمة 12 دعوى مفتوحة إجمالاً في وقت إصدار هذا التقرير. وبعيداً عن الحالات التي تتولاها أطراف خارجية، جميع الدعاوى عدا اثنتين ظلت مفتوحة لفترة أقل من 3 أشهر في وقت إصدار هذا التقرير. وفي دعوتين، تأخرت نتيجة التحقيقات بسبب غياب الأشخاص الخاضعين للتحقيق وفق إجازة مرضية ممتدة.

63. وكان متوسط مدة إقفال الدعاوى أثناء فترة التقرير 3 أشهر، مقارنة بستة أشهر في فترة التقرير السابقة.

64. ويبين الجدول التالي نوع الشكاوى المتلقاة خلال فترة التقرير. ولا تزال طبيعة الشكاوى المتلقاة تندرج تحت نفس الفئات، وأدرجت فئات المضايقة ومخالفة التزامات الموظفين الدوليين المدنيين وممارسات إدارة الموارد البشرية كالفئات الثلاث الأولى لادعاءات سوء السلوك.

الجدول 1- نوع الشكاوى المتلقاة خلال فترة التقرير

فئة الإبلاغ عن سوء السلوك/الشكاوى	المجموع	%
المضايقة/التمييز/إساءة استخدام السلطة	7	27%
بيانات وتصريحات وأنشطة تخالف التزامات موظف مدني دولي	7	27%
ممارسات غير متسقة بشأن الموارد البشرية	4	15%
إرسال معلومات على نحو غير مرخص به	3	12%
ممارسات غش وفساد أخرى (غير الغش للحصول على مزايا واستحقاقات/الاستيلاء غير المشروع على الأموال والأصول أو إساءة استخدامها) بخلاف إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3	12%
الغش للحصول على مزايا ومستحقات/تقديم معلومات خاطئة للمنظمة	1	4%
إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1	4%
المجموع	26	

⁸ الفقرة 5 من ميثاق الويبو للرقابة الإدارية: "(..) يتعين تفادي تنازع المصالح. ويجب عليهم إبلاغ اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة بتنازع المصالح الهامة والمادية فتوصي اللجنة بالإجراءات التي قد تدعو الحاجة إلى اتخاذها لتخفيف ما يترتب على أي تنازع للمصالح من آثار غير مرغوب فيها والحد منها.(..)".

65. وأحيلت ثلاث دعاوى من الدعاوى الستة وعشرين الجديدة المسجلة خلال فترة التقرير إلى الشعبة لكي تحقق فيها لجنة التظلمات المشتركة، (مقارنة بدعوى واحدة في الفترة السابقة). وقد وردت 3 دعاوى من خلال الخط الساخن للإبلاغ عن سوء السلوك. وسجلت دعاوى أخرى بناءً على شكاوى أو طلبات تقدم بها موظفون بالويبو، سواء بصفتهم الشخصية أو كممثلين للإدارة.

66. من بين الدعاوى الستة عشر المفضلة خلال فترة التقرير، أدت 4 دعاوى (25 بالمائة) إلى التحقيق الكامل، سواء بناءً على قرار من مدير الشعبة وفقاً لنتيجة التقييم الأولي، أو بناءً على إحالة من لجنة التظلمات المشتركة. ولم تجد الشعبة دليلاً على سوء السلوك من قبل الجاني المزعوم في أي من دعوتي لجنة التظلمات المشتركة. وفيما يتعلق بالدعوتين الأخريتين، انتهت الشعبة إلى أن دعاوى سوء السلوك كانت مستندة إلى أدلة. وفي هاتين الدعوتين، اتخذت إجراءات تأديبية وتم فصل الموظفين⁹.

67. وقد استخلصت الشعبة أيضاً بعض الدروس من أنشطة التحقيق التي أجريت خلال فترة التقرير. فقد صدرت بعض تقارير التدخل الإداري والتوصيات لتحسين الأنظمة والسياسات والإجراءات الحالية. ومن المسائل المرفوعة للإدارة أمور تتعلق بالأنشطة الخارجية والمراقبة بالفيديو وفترات الاحتفاظ والنفاد إلى مواقع إلكترونية غير مصرح بها وتضارب المصلحة وتحديد حالة الإعاقة.

68. ويعرض الجدول والشكل التوضيحي الواردان في المرفق الثالث معلومات إحصائية إضافية عن دعاوى التحقيق.

69. وخلال فترة التقرير، أصدرت الشعبة بعد مشاورات معمقة سياسة التحقيق والتي كانت معلقة منذ أغسطس 2010، فضلاً عن نسخة معدلة من دليل إجراءات التحقيق. واستناداً إلى المبادئ التوجيهية الموحدة للتحقيق التي صدق عليها مؤتمر المحققين الدوليين (والذي تتضمن منظومة الأمم المتحدة ومنظمات دولية عديدة أخرى) توضح سياسة التحقيق والدليل المعدل - في جملة أمور - ما يلي:

- (أ) واجب الموظفين أن يبلغوا عن أي مخالفة؛
- (ب) سرية إجراءات التحقيق؛
- (ج) دور المحققين في نظام العدل الداخلي؛
- (د) مرحلتا أنشطة التحقيق، والتي تتضمن التقييم الأولي يتبعه أو لا يتبعه التحقيق الكامل؛
- (هـ) تعزيز قواعد الإجراءات الواجبة، حيث توفر للأشخاص الخاضعين للتحقيق إمكانية المساعدة من قبل مراقبين والفرصة للتعليق على تقارير التحقيق قبل الانتهاء منها؛
- (و) إطار للجدول الزمني المثلى للمراحل العديدة لأنشطة التحقيق.

⁹ الدعواتان متعلقتان بالغش في المطالبات الطبية والانتهاكات الخطيرة لنظام أوقات العمل المرنة.

70. وقد نفذ الخط الساخن الخاص بالإبلاغ عن سوء السلوك المحتمل أو غير ذلك من المخالفات وأعلن عنه للموظفين خلال فترة التقرير. وهو يتكون من نموذج إبلاغ عبر الإنترنت وخط هاتف مخصص لهذا الغرض. وقد أدى الخط الساخن إلى 7 تقارير بشأن سوء سلوك مزعوم، 3 منها سجلت رسميًا كدعاوى.

71. وأخيرًا، أجرت الشعبة تقييمًا أوليًا بشأن مخاطر الغش لتحليل مخاطر الغش وتقييمها داخل الويبو واستعراض مواطن قوة الويبو ومواطن ضعفها فيما يخص إدارة مخاطر الغش. وقد أفضى التقييم إلى توصيات عملية بشأن تعزيز مكافحة الغش واكتشافه داخل المنظمة. وقد وافقت الويبو على ما يلي: الاستمرار في تضمين الغش كعامل خطر ينظر فيه الموظفون والإدارة بصفة روتينية؛ وزيادة الوعي بالغش عن طريق التدريب - إذا ما توفرت الموارد اللازمة - فضلاً عن التوعية المستمرة بخلاف التدريب الرسمي؛ ونشر نواتج نظام العدل الداخلي بعد التحقيقات التي تثبت حالات غش وذلك لتعزيز دور التحقيقات كرادع ولتعزيز ثقافة المعاملة العادلة والمساوية.

حالات الامتناع عن المساعدة أو الإدلاء بمعلومات

72. وفقاً للفقرة 27(ج) من ميثاق الرقابة الداخلية، أبلغ مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية أنه لم يتمتع أي من الموظفين عن الإدلاء بمعلومات أو المساعدة في عملية رقابية جارية أثناء فترة التقرير. ومع ذلك، كما ورد أعلاه، رفض بعض الموظفين أن تقابلهم الشعبة لأسباب صحية - مما تسبب في تأخر التحقيقات.

حالة تنفيذ التوصيات السابقة

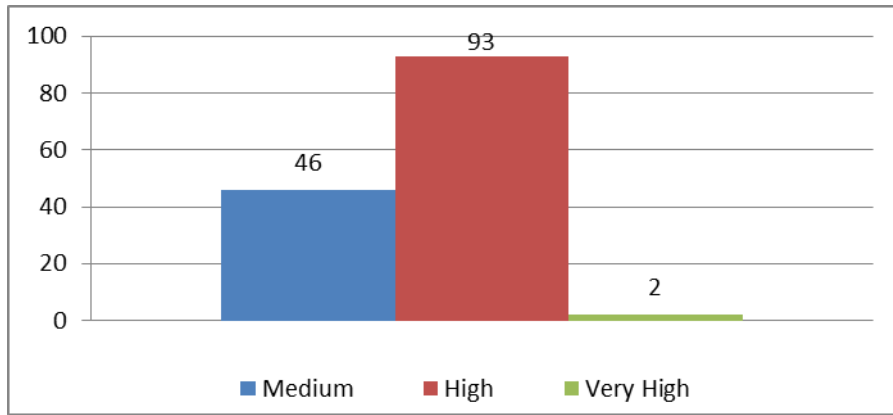
73. المدير العام منوط به أن يضمن الاستجابة الفورية لكل التوصيات التي يصدرها مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية وغيره من الجهات الرقابية مع توضيح الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بنتائج التقرير وتوصياته المحددة¹⁰. ويؤدي المدير العام هذه المهمة من خلال مديري البرنامج المسؤولين عن المجالات التشغيلية المعينة بداخل المنظمة¹¹. ويكون تنفيذ مديري الويبو لكل توصيات الرقابة خاضعاً لمتابعة منتظمة من قبل الشعبة¹².

¹⁰ الفقرة 23 من ميثاق الرقابة الداخلية.

¹¹ تعليمات المكتب رقم 2010/16، الفقرة 7.

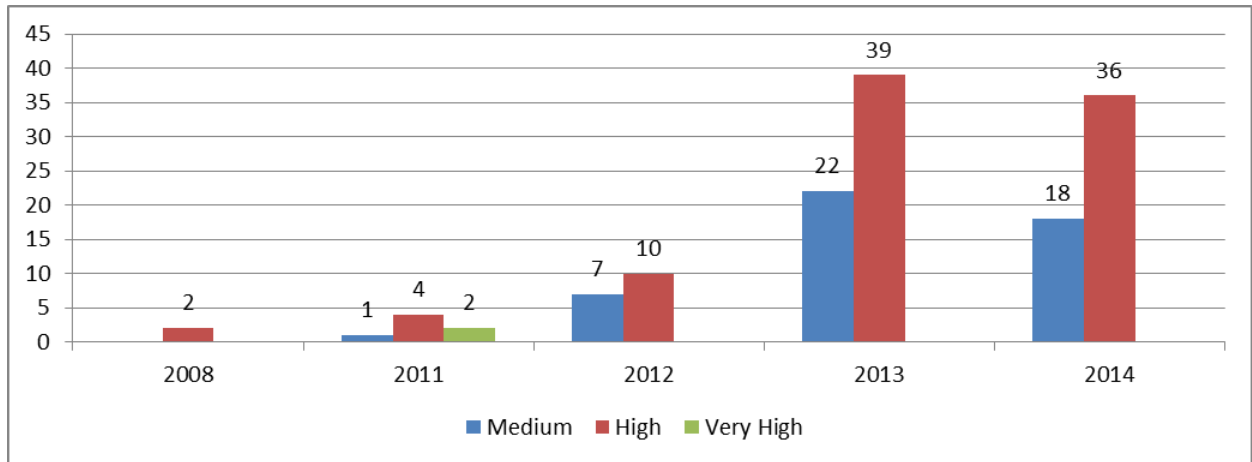
¹² تعليمات المكتب رقم 2010/16، الفقرة 3.

الشكل 1 - التوصيات حسب الأولوية - 30 يونيو، 2014

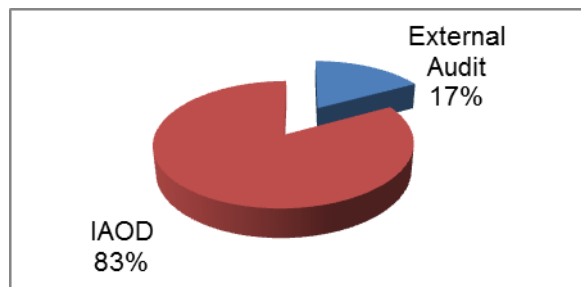


74. في تاريخ إصدار هذا التقرير، توجد الآن 141 توصية مسجلة باعتبارها مفتوحة من مديري المشروعات منها 95 توصية تتعلق بالمسائل ذات المخاطر العالية جدا (2) والمسائل ذات المخاطر العالية (93). وتتعلق التوصيتان ذات المخاطر العالية جدًا في الأساس بمراقبة النفاذ المادي إلى أبنية الويبو ومكافحة الغش في نظام الشارات. وثمة ثمانية (أو 8.4%) من التوصيات ذات المخاطر العالية/العالية جدًا مفتوحة منذ أكثر من سنتين (الشكل 2).

الشكل 2 - أعمار توصيات الرقابة - 30 يونيو 2014



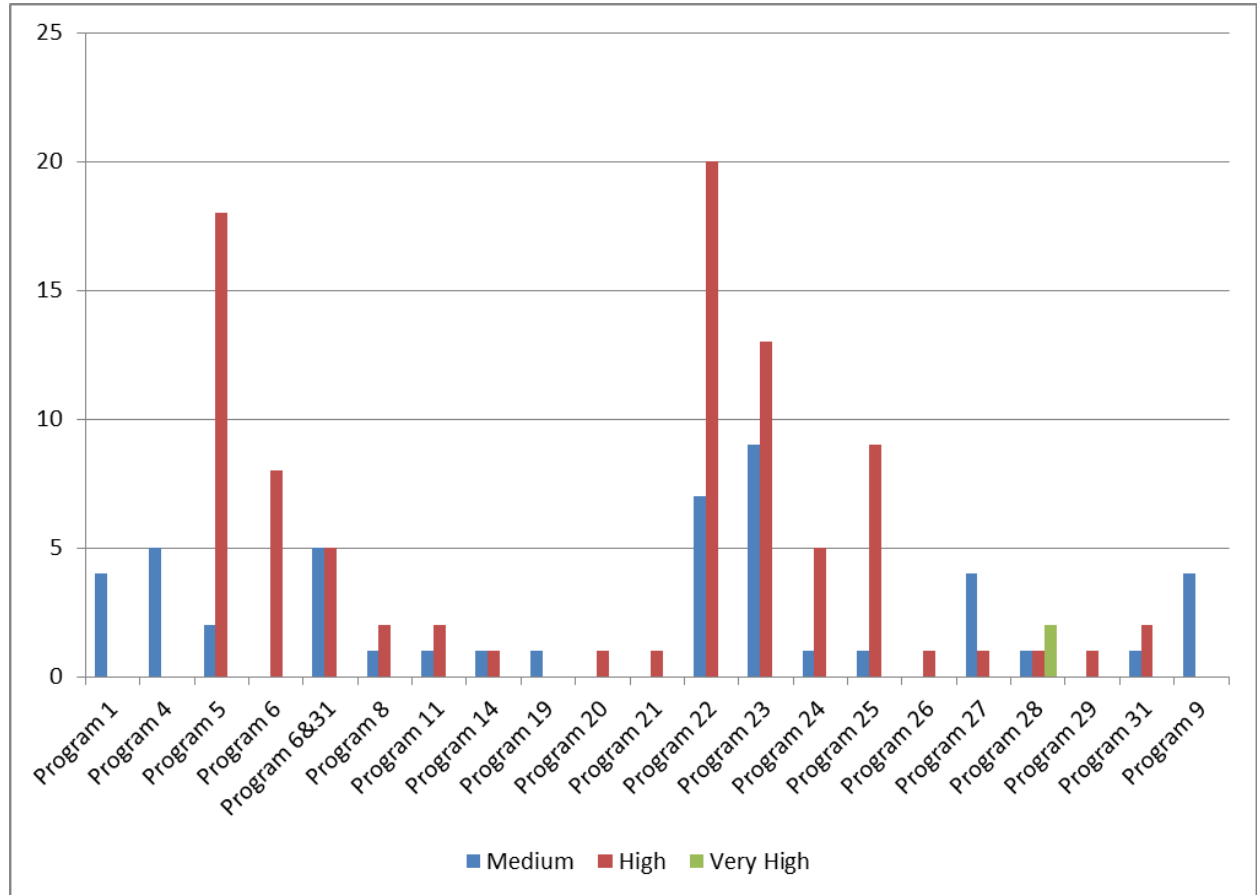
75. منذ التقرير السنوي الموجز لسنة 2012¹³، أبلغت الشعبة أنها تستعين بنظام لإدارة التوصيات على الإنترنت، TeamCentral[®]. وقد استمرت الشعبة في الاستعانة بالبرنامج الحاسوبي في تسهيل الحوار المستمر مع مديري البرامج ومندوبيهم فيما يتعلق بتنفيذ التوصيات.

الشكل 3 - التوصيات في TeamCentral[®] حسب المصدر - 30 يونيو 2014

76. ويستعين المدقق الخارجي بنفس الأداة لمتابعة توصيات التدقيق الخارجي. ويبسط هذا النظام الفريد عملية المتابعة.

77. وكما يبين الشكل 4، لدى برامج خدمات الدعم والبرامج المنفذة بين القطاعات عدد كبير من التوصيات المفتوحة. وبالمثل، يتعين على البرامج التي خضعت للتدقيق مؤخرًا من خلال الشعبة والمدقق الخارجي، مثل معاهدة التعاون بشأن البراءات أو نظامي مدريد ولاهاي، أن تستجيب لعدد كبير من التوصيات المفتوحة.

الشكل 4 – التوصيات المفتوحة حسب البرنامج¹⁴



78. ووفقًا لميثاق الرقابة الداخلية، يجب أن يقدم هذا التقرير السنوي الموجز "وصفًا لكل التوصيات التي لم يوافق عليها المدير العام، مع إبداء الأسباب التي دفعته لذلك". ويعرض المرفق الرابع توصية واحدة أفضلت أثناء فترة التقرير دون تنفيذ مع أسباب عدم تنفيذها.

¹⁴ البرنامج 1 قانون البراءات، البرنامج 4 المعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي التقليدي والموارد الوراثية، البرنامج 5 معاهدة التعاون بشأن البراءات، البرنامج 6 نظام مدريد ونظام لشبونة، البرنامج 8 تنسيق جدول أعمال التنمية، البرنامج 9 البلدان الأفريقية والعربية وبلدان آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا اللاتينية والكاريبي والبلدان الأقل نموًا، البرنامج 11 أكاديمية الويبو، البرنامج 14 خدمات النفاذ إلى المعلومات والمعارف، البرنامج 19 التواصل، البرنامج 20 العلاقات الخارجية والشراكات والمكاتب الخارجية، البرنامج 21 الإدارة التنفيذية، البرنامج 22 إدارة البرامج والموارد، البرنامج 23 إدارة الموارد البشرية وتطويرها، البرنامج 24 خدمات الدعم العامة، البرنامج 25 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البرنامج 26 الرقابة الإدارية، البرنامج 27 خدمات المؤتمرات واللغات، البرنامج 28 السلامة والأمن، البرنامج 29 قاعة المؤتمرات الجديدة، البرنامج 31 نظام لاهاي.

التقييم الخارجي لعمل شعبة التدقيق الداخلي والمراقبة والرقابة الإدارية

79. وفقاً لميثاق الرقابة الداخلية ووفقاً للمعايير الدولية، طلبت الشعب إلى الخبراء الخارجيين تقييم تدقيقها الداخلي ووظائف التقييم الخاصة بها.

80. أجرى معهد المدققين الداخليين تقيماً لوظيفة التدقيق الداخلي وخلصوا إلى أن الشعبة بوجه عام تتوافق مع المعايير ومدونة قواعد السلوك وتعريف التدقيق الداخلي. ويشير دليل التقييم الجيد الصادر عن معهد المدققين الداخليين إلى مقياس من 3 تقييمات، "متوافقة بوجه عام" و"متوافقة جزئياً" و"غير متوافقة". ويعد التقييم "متوافقة بوجه عام" أعلى تقييم وهو يعني أن المقيمين خلصوا إلى أن الهياكل والسياسات والإجراءات المعنية والخاصة بالنشاط - فضلاً عن إجراءات تنفيذها - تتوافق مع شروط المعايير أو مدونة قواعد السلوك أو تعريف التدقيق الداخلي في جميع النواحي المادية.

81. وقد أجرى مقيم خارجي معتمد تقييم وظيفة التقييم وخلص إلى أنه بوجه عام تتماشى وظيفة التقييم في الشعبة مع معايير فريق التقييم التابع للأمم المتحدة وقواعده. وانتهى الاستعراض إلى أن ثم مجالات محددة متوافقة جزئياً وتستدعي انتباه الشعبة لكي تعزز من تماشيها مع معايير فريق التقييم التابع للأمم المتحدة وقواعده ولكي تعزز أداء وظيفة التقييم. ولا تؤثر فجوات التوافق التي أظهرها التقييم، سواء عُدت فردياً أو جماعياً، على النزاهة الجوهرية لوظيفة التقييم، بيد أنها تتطلب اتخاذ تدابير في كل من المجالات الثلاثة الخاضعة للتقييم وهي الاستقلال والمصادقية والنفع.

82. وقد أصدر المقيمون توصيات من أجل استمرار تحسين عمل الشعبة في خدمة المنظمة. وأعدت الشعبة خطة عمل لتنفيذ التوصيات¹⁵.

أعمال رقابية أخرى

أعمال المشورة والاستشارة

83. بالإضافة إلى عملها الرقابي المعتاد ووفقاً لميثاق الرقابة الداخلية، تقدم شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية المشورة بطريقتين. الأولى هي المشاركة كمرقب في اللجان المختلفة (لجنة الويبو بشأن الاستثمار ولجنة عقد قاعة المؤتمرات الخاص). والثانية هي تقديم المشورة عند طلبها بشأن الإطار التنظيمي أو وثائق السياسات على النحو الوارد في المرفق الخامس.

اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة

84. كانت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية تتلقى الدعوة بانتظام من اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لحضور اجتماعاتها الفصلية من أجل الإجابة على الأسئلة التفصيلية المتعلقة بعمل وأداء الشعبة. وقد عقدت الاجتماعات من الثلاثين إلى الثالث والثلاثين للجنة الاستشارية المستقلة للرقابة أثناء الفترة التي يعطيها هذا التقرير.

85. وقد أفادت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية من مشورة اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة وإرشاداتها كما ورد في تقارير الأخيرة¹⁶.

استقصاء الرضا

86. من أجل تحقيق فهم أفضل لتوقعات الزملاء والاطلاع على آرائهم في العمل الرقابي، بدأت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية استخدام استقصاءات الرضا بشكل منتظم منذ يناير 2012. وتمكّن هذه الاستقصاءات الشعبة من أن تحدد بشكل أفضل مجالات تحسين عملها.

¹⁵ يمكن الاطلاع على التقريرين وخطط العمل بشأن الإدارة من خلال موقع الويبو العام في الصفحة الخاصة بشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية.
¹⁶ WO/IAOC/30/2 و WO/IAOC/31/2 و WO/IAOC/32/2 و WO/IAOC/33/2.

87. وقد أرسلت 9 استقصاءات إلى المنظمات الخاضعة للتدقيق والتقييم خلال فترة التقرير. وكان العمل في المتوسط مرضياً بنسبة 82%. في حين تحققت أعلى نتيجة في المتوسط بالنسبة للفرق التي "اتبعت سلوكيات موضوعية ومهنية ومهذبة" حيث بلغت نسبة الرضا 95%. وتحققت أدنى نتيجة في المتوسط عند تقييم ما إذا كانت "الشعبة قد أخذت بعين الاعتبار اقتراحات (الإدارة) فيما يتعلق بمجالات التدقيق/التقييم." حيث بلغت نسبة الرضا 66%.

88. وتفيد الشعبة من التعليقات الإضافية المرسلّة من الوحدات التي خضعت للتدقيق/التقييم في تحديد مواطن الضعف وكيفية إصلاح أوجه القصور. ولقياس الأثر المتوسط الأجل للعمل الرقابي، بدأت الشعبة في 2014 في إعداد استقصاءات بشأن الرضا بعد التكليف بسنة لقياس نتيجة تنفيذ التوصيات والمكاسب المتحققة من ذلك. بيد أنه في وقت كتابة التقرير، لم يتوفر سوى عدد قليل من الاستقصاءات المعادة والتي لا تكفي لتقييم الأثر المتصور للعمل الرقابي.

المدقق الخارجي

89. استمر التعاون والتنسيق الممتاز على المستوي المهني والعملية والذي توطد مع المدقق الخارجي بعقد اجتماعات منتظمة لتبادل المعلومات حول المسائل المتعلقة بالتدقيق والرقابة الإدارية وإدارة المخاطر. وتبادل المدقق الخارجي وشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية الاستراتيجيات والخطط السنوية والتقارير الفردية بهدف ضمان تغطية الرقابة الإدارية على نحو يتسم بالكفاءة وتجنب أي ازدواج محتمل لا داعي له.

أمين المظالم ومكتب الأخلاقيات

90. أثناء فترة التقرير، اجتمع مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية بأمين المظالم ومكتب الأخلاقيات بشكل منتظم، كما يقضي ميثاق الرقابة الداخلية، للتأكد من وجود حلقة الاتصال الجيدة وتجنب أي ازدواج للأنشطة لغير ضرورة. وقدمت المناقشات عوناً وفائدة كبيرين في الاضطلاع الفعال بالمهام المنفصلة والمستقلة لشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية وأمين المظالم ومكتب الأخلاقيات.

الربط الشبكي مع وظائف الرقابة الأخرى

91. تضمن ميثاق الرقابة الداخلية أحكاماً محددة تتعلق بالمشاركة في شبكات رسمية مختلفة من شبكات الأمم المتحدة معنية بوظائف الرقابة. وتقر شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية بقيمة إقامة علاقات مع أقرانها وأهمية ذلك. وواصلت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية، في الفترة موضوع الاستعراض، تعاونها النشط والمفيد والربط الشبكي بالمنظمات والهيئات الأخرى التابعة للأمم المتحدة. وشاركت الشعبة تحديداً في:

(أ) الاجتماع السنوي الثالث والأربعين لممثلي دوائر التدقيق الداخلي في الأمم المتحدة، في روما في سبتمبر 2013. وقد قادت الشعبة الأعمال المتعلقة بإجراء المقارنات المرجعية؛

(ب) ومؤتمر المحققين الداخليين الرابع عشر في تونس المنعقد في سبتمبر 2013؛

(ج) والاجتماع السنوي لفريق التقييم التابع للأمم المتحدة في أبريل 2014 في بانكوك. وخلال فترة التقرير، كانت الشعبة عضواً في الفريق العامل المعني بالهدف الاستراتيجي لفريق تقييم الأمم المتحدة بشأن المعايير والقواعد؛

(د) إنشاء فريق ممثلي دوائر التحقيق في الأمم المتحدة. والفريق مكلف بتعزيز ممارسات التحقيق ومهنيته عن طريق توفير منتدى لتطوير السياسات والإجراءات؛ والنهوض بالاستقلال والتعاون والمواقف المهنية المشتركة لأعضاء الفريق لإضافة قيمة لمنظمتهم؛ وتبادل المعلومات وتوفير المشورة، حسبما يلزم، إلى أعضاء الفريق ومحافل الأمم المتحدة.

92. وفي أبريل 2014، استضافت الشعبة في مقر الويبو اجتماع رؤساء دوائر التدقيق الداخلي في المنظمات الدولية التي تتخذ من أوروبا مقراً لها. وشارك أكثر من 50 مشارك ممثلين 35 منظمة. وقد أجريت مناقشات جوهرية حول التدقيق في الحوكمة والخطوط الثلاثة للدفاع في الإدارة الفعالة للمخاطر والمراقبة الداخلية والتدقيق في الأداء فضلاً عن إجراء مناقشات موجهة أكثر نحو الشؤون الداخلية والتي تضمنت أنشطة التدريب المشترك وإجراء المقارنات المرجعية من خلال استقصاء الشبكة العالمية لمعلومات التدقيق التابعة لمعهد المدققين الداخليين.

أنشطة توعية الزملاء في المنظمة

93. أطلقت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية عدة مبادرة للاستمرار في توعية الزملاء بعملها على نحو أفضل والدعوة إلى دعمه:

(أ) الشعبة لا تزال بصدد تنظيم تدريبات تمهيدية للموظفين الجدد.

(ب) وقد أرسلت رسائل بريد إلكتروني إلى جميع الموظفين عند إطلاق الخط الساخن للإبلاغ عن سوء السلوك وأطلقت سياسة التحقيق؛

(ج) وأطلقت الشعبة نشرة أخبار يصدر منها عددان في السنة.

موارد الرقابة الداخلية

94. يطلب ميثاق الرقابة الداخلية من مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية، على وجه التحديد، التعليق على كفاية الموارد المخصصة للرقابة الداخلية داخل المنظمة.

الميزانية والموظفون

95. كانت القوة العاملة تمثل مشكلة في الشعبة في الماضي بسبب عدم كفاية عدد المناصب أو الموارد اللازمة للخبراء الاستشاريين الخارجيين وارتفاع عدد المناصب الشاغرة. وقد عدّل عدد المناصب لكي يكون بمستوى مناسب منذ سنة 2012 حيث صار العدد 11 موظفًا. واعتبارًا من فترة السنتين 2012-2013، أصبحت الموارد المخصصة لإبرام العقود مع الخبراء كافية للحصول على خدمات تعاقدية تساعد في العمل الرقابي. وفيما يتعلق بالوظائف الشاغرة، شغلت المناصب في فترة السنتين 2012-2013. وطوال الستة أشهر الأولى من سنة 2014، ظل منصب رئيس قسم التحقيق شاغراً حيث انتقل شاغل الوظيفة إلى منصب آخر. وسُئلاً هذه الوظيفة الشاغرة اعتبارًا من 1 يوليو 2014.

96. ولتنفيذ ولايتها، يعد مستوى الموارد الحالي، 0.75 بالمائة من ميزانية الويبو و0.88 بالمائة من موظفي الويبو، منخفضًا مقارنة ببعض المعايير مثل التي توصي بها تقارير وحدة التفتيش المشتركة بشأن وظائف الرقابة¹⁷. ومع ذلك فقد سمح مستوى الموارد للشعبة بأن تغطي المناطق التي حددتها كأولويات في خطط العمل الخاصة بها. وقد تناول التدقيق المناطق ذات المخاطر العالية، وأصبحت تقارير التقييم المستقل للشعبة حقيقة واقعة في فترة السنتين 2012-2013 وتراقب أعباء أعمال التحقيقات بإحكام. ويبدو أن مستوى الموارد ملائمًا في السياق الحالي حيث أحرزت المنظمة تقدمًا كبيرًا فيما يتعلق بالمراقبة الداخلية وإدارة المخاطر ولم تغير في الوقت الحاضر الأهداف الاستراتيجية ونموذج الأعمال الخاصين بها تغييرًا كبيرًا.

¹⁷ - تقرير وحدة التفتيش المشتركة JIU/REP/2006/2 حول ثغرات الرقابة في منظومة الأمم المتحدة والذي يوصي المنظمات التي تقدر مواردها الإجمالية بمبلغ يتراوح من 250 مليون دولار أمريكي إلى 800 مليون دولار أمريكي أن تنفق ما مقداره 0.60 إلى 0.90 بالمائة على الرقابة الداخلية؛

- تقرير وحدة التفتيش المشتركة JIU/REP/2010/5 حول وظيفة التدقيق في منظومة الأمم المتحدة والذي يوصي بأن يكون عدد المدققين في الويبو من 6 إلى 10 (دون أخذ المحققين أو المقيمين في الحسبان)

- تقرير وحدة التفتيش المشتركة JIU/REP/2011/7 حول تعزيز وظيفة التدقيق في منظومة الأمم المتحدة

الجدول 2 – ميزانية شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية ونفقاتها¹⁸ في سنة 2012 بعد التحويلات

	الميزانية المعتمدة للفترة 2013-2012	الميزانية بعد التحويلات للفترة 2013-2012	النفقات للفترة 2013-2012	نسبة الاستخدام (%)
الموارد البشرية	4,250	3,987	3,987	100%
خلاف الموظفين	800	805	699	87%
المجموع	5,050	4,792	4,687	98%

97. وأثناء فترة التقرير، تم التعاقد مع خبراء للاستعانة بهم في أنشطة رقابية مختلفة. وكان لهذا قيمة كبيرة خصوصاً في العمل المتعلق بالتقييمات وعمليات التدقيق والتحقيق المتخصصين.

التدريب

98. يعد التدريب شيء أساسي من أجل استمرار التطوير المهني لموظفي الشعبة، ووفقاً للسياسات التدريبية للويبو، تتأكد الشعبة من أن جميع موظفيها يملك المعارف والمهارات والقدرات اللازمة لأداء مسؤولياته الفردية ويحسبها بهدف مواصلة تحسين جودة العمل الرقابي المنجز. وقد تلقى موظفو الشعبة تدريباً أثناء فترة التقرير على مكافحة الغش واكتشافه، وتقييم التطوير، وإدارة المخاطر، والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (IPSAS)، وإطار لجنة المنظمات الراعية (COSO)¹⁹، وبرنامج استخراج البيانات، وتقييمات الجودة، وكتابة التقارير وبرنامج PeopleSoft[©].

[تلي ذلك المرفقات]

¹⁸ المصدر: تقرير أداء البرنامج الصادر في 31 ديسمبر 2013، الأرقام بالآلاف الفرنكات السويسرية، تخصص التزامات الموظفين سنوياً.

¹⁹ إطار مراقبة داخلية وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريداوي: جمعية المحاسبة الأمريكية، والمعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين وجمعية المديرين الماليين الدولية ومعهد المدققين الداخليين والجمعية الوطنية للمحاسبين (الآن معهد المحاسبين الإداريين).

وضع مهام الرقابة في 2013

الوضع	القطاع	المحطة
	الابتكار والتكنولوجيا	تقييم البرنامج: البرنامج 1 قانون البراءات والابتكار
	قضايا التنمية أو القضايا العالمية	تقييم حافظة البلد الثاني في تايلند (اختير بناء على وجود استراتيجية ملكية فكرية)
	القضايا العالمية	تقييم خدمات الأمانة فيما يتعلق باجتماعات لجنة الويبو الحكومية الدولية المعنية بالملكية الفكرية والمعارف التقليدية والموارد الوراثية والفولكلور
	الإدارة والتسيير	استعراض التزامات الدفع
	الإدارة والتسيير	التدقيق في أمن المعلومات
	العلامات والتصميم	استعراض عملية توليد الإيرادات بناء على نظام مدريد ونظام لاهاي
	الموارد البشرية	استعراض إدارة إنهاء خدمة الموظفين
	قطاعات متداخلة	استعراض مبادرة برنامج التقييم الاستراتيجي: تعزيز الإدارة القائمة على النتائج
	قضايا التنمية أو القضايا العالمية	استعراض المشاريع الكبرى المتعلقة بالتنمية (والتي يمكن أن تشمل الصناديق الاستثمارية أيضا).
	لا ينطبق	الغش للحصول على مزايا ومستحققات/تقديم معلومات خاطئة للمنظمة (3 حالات)
	لا ينطبق	إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (صفر حالات)
	لا ينطبق	بيانات وتصريحات وأنشطة تخالف التزامات موظف مدني دولي (3 حالات)
	لا ينطبق	المضايقة/التمييز/إساءة استخدام السلطة (5 حالات)
	لا ينطبق	إرسال معلومات على نحو غير مرخص به (3 حالات)
	لا ينطبق	ممارسات غير متسقة بشأن الموارد البشرية (4 حالات)
	لا ينطبق	متفرقات (حالة واحدة)
	قطاعات متداخلة	تقييم مخاطر الغش
	قطاعات متداخلة	سياسة التحقيق ودليل إجراءات التحقيق
	قطاعات متداخلة	المشاركة في الأنشطة الاستشارية
	الشعبة	الربط الشبكي مع الوكالات الأخرى
	الشعبة	اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة
	الشعبة	الأنشطة الأخرى غير المباشرة
	الكل	متابعة التوصيات المفتوحة
	الشعبة	التدريب
	قطاعات متداخلة	تقييم إدارة المعارف في الويبو
أجل إلى 2014 وحل محله تقييم اللجنة الحكومية الدولية في 2013	القضايا العالمية	تقييم الهدف الاستراتيجي - التعاون الدولي بشأن إذكاء احترام الملكية الفكرية
أجل إلى 2014 لأخذ طلب الإدارة في الحسبان	قطاعات متداخلة	استعراض إدارة استمرارية الأعمال

تفسير الألوان:

العمل جاري أو مستمر	
منتهي	
لم يبدأ	

وضع مهام الرقابة في سنة 2014 (حتى 30 يونيو 2014)

الوضع	التطاع	الخطوة
	القضايا العالمية	تقييم الهدف الاستراتيجي السادس: التعاون الدولي بشأن إذكاء احترام الملكية الفكرية
	قطاعات متداخلة	تقييم إدارة المعارف في الويبو
	الشعبة	التقييم الخارجي لوظيفة التقييم في الشعبة
	الابتكار والتكنولوجيا	تقييم البرنامج: البرنامج 30 الشركات الصغيرة والمتوسطة
	إدارة الموارد البشرية	المرحلة الأولى لتقييم برنامج المكافآت والتقدير - مرحلة تجريبية 2013 (بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية)
	التنمية	تقييم محافظة البلاد (بلد تابع لمجموعة دول أمريكا اللاتينية والكاريبي)
	جميع قطاعات الويبو	تثبيت تقرير أداء البرنامج لفترة السنتين 2012-2013
	إدارة الموارد البشرية	مزايا الموظفين ومستحققاتهم
	جميع قطاعات الويبو	إدارة المحافل
	الشعبة	التقييم الخارجي لوظيفة التدقيق الداخلي في الشعبة ¹
	قطاعات متداخلة	استعراض إدارة استمرارية الأعمال
	جميع قطاعات الويبو	إدارة الأصول
	التنمية	أكاديمية الويبو
	الإدارة والتسيير	التدقيق في أمن المعلومات
	الموارد البشرية	استعراض إدارة إنهاء خدمة الموظفين
	قطاعات متداخلة	استعراض مبادرة برنامج التقييم الاستراتيجي: تعزيز الإدارة القائمة على النتائج
	لا ينطبق	بيانات وتصريحات وأنشطة تخالف التزامات موظف مدني دولي (4 حالات)
	لا ينطبق	إرسال معلومات على نحو غير مرخص به (2 حالات)
	لا ينطبق	ممارسات غير متسقة بشأن الموارد البشرية (حالة واحدة)
	لا ينطبق	المضايقة/التمييز/إساءة استخدام السلطة (4 حالات)
	لا ينطبق	إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حالة واحدة)
	لا ينطبق	ممارسات غش وفساد أخرى (غير الغش للحصول على مزايا واستحقاقات/الاستيلاء غير المشروع على الأموال والأصول أو إساءة استخدامها) (بخلاف إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) - (حالتان)
	قطاعات متداخلة	تقييم مخاطر الغش
	قطاعات متداخلة	المشاركة في الأنشطة الاستشارية
	الشعبة	الربط الشبكي مع الوكالات الأخرى
	الشعبة	اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة
	الشعبة	الأنشطة الأخرى غير المباشرة
	الكل	متابعة التوصيات المفتوحة
	الشعبة	التدريب

تفسير الألوان:

العمل جاري أو مستمر	
منتهي	
لم يبدأ	

[يلي ذلك المرفق الثاني]

¹ يُجرى العمل خبراء استشاريون خارجيون، حيث تكون شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية خاضعة للتقييم الخارجي.

قائمة تقارير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

من 1 يوليو 2013 إلى 30 يونيو 2014

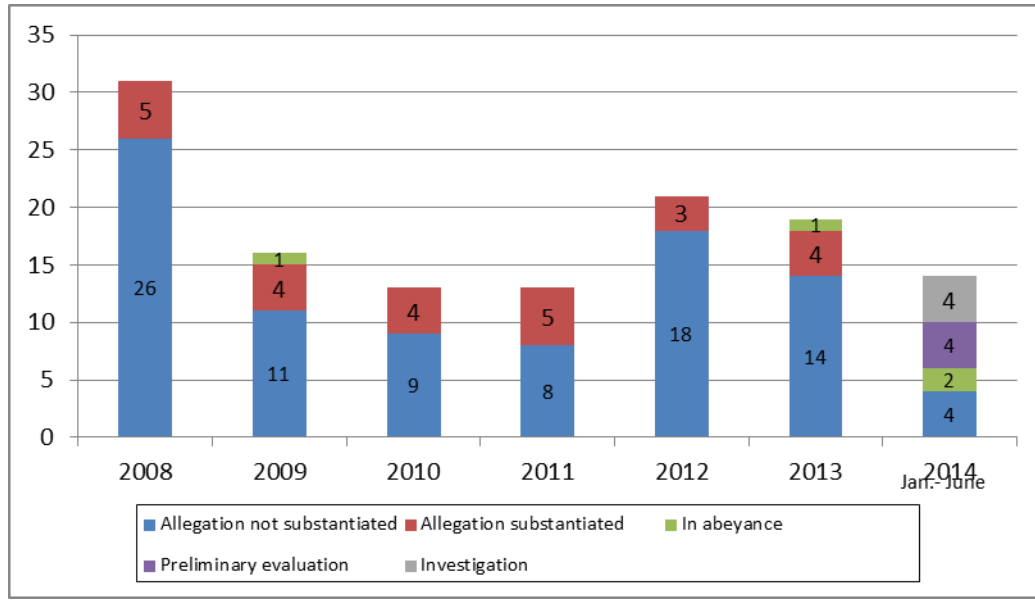
IA 2013-01	التدقيق في أمن المعلومات في الويبو
IA 2013-02	التدقيق في نظام مدريد ونظام لاهاي (عملية توليد الإيرادات)
03-IA 2013	التدقيق في إدارة إنهاء خدمة الموظفين
04-IA 2013	التدقيق في نقل البيانات إلى نظام إدارة الموارد البشرية
IA 2013-05	التدقيق في الإدارة القائمة على النتائج
06-IA 2013	التدقيق في الصناديق الاستثنائية التي تديرها الويبو
01-IA 2014	التدقيق في إدارة مزاي الموظفين ومستحقاتهم
02-2014 IA	التدقيق في إدارة المحافل
VALID 2014-01	تثبيت تقرير أداء البرنامج
EVAL 2012-03	تقييم البرنامج 1 (قانون البراءات)
EVAL 2013-03	تقييم خدمات الدعم المقدمة للجنة الحكومية الدولية بشأن الملكية الفكرية والموارد الوراثية والمعارف التقليدية والفولكلور
EVAL 2013-05	تقييم حافظة البلد في تايلند
EVAL 2014-01	تقييم إدارة المعارف في الويبو
EVAL 2014-06	برنامج المكافآت والتقدير - مرحلة تجريبية 2013 (بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية)
FRA 2014-01	تقرير تقييم مخاطر الغش
	سجلت 26 دعوى تحقيق.
	أقفلت 16 دعوى تحقيق، تمثل خلال فترة التقرير 12 تقرير تقييم أولي، و4 تقارير تحقيق، و7 تقارير تدخل إداري وتقرير خاص واحد.

[يلي ذلك المرفق الثالث]

إحصاءات التحقيق

في الفترة من مارس 2008 (عندما أنشئ قسم التحقيقات) إلى 30 يونيو 2014 (نهاية فترة التقرير)، سجلت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية ما مجموعه 127 دعوى تحقيق، وأقفلت 115 منها. يبين الجدول أدناه نتيجة الدعاوى المقفلة (سواء المدعومة بأدلة أو لا) في الفترة من 2008 إلى 2013 وحالة الدعاوى الاثنتي عشر المفتوحة اعتباراً من 30 يونيو 2014 (المعلقة والحاضنة للتقييم الأولي والحاضنة للتحقيق).

الشكل 5 - حالة الدعاوى لكل سنة حتى 30 يونيو 2014



يعطي الجدول أدناه مؤشراً عن نوع الادعاءات المتلقاة منذ 2010.

الجدول 3 - الدعاوى حسب فئة الادعاءات في كل سنة

عدد الأوضاع فئة الدعوى	السنة				
	2014	2013	2012	2011	2010
الغش للحصول على مزايا ومستحقات/تقديم معلومات خاطئة للمنظمة	0%	16%	19%	23%	23%
المضايقة/التمييز/إساءة استخدام السلطة	29%	26%	14%	0%	15%
ممارسات غير متسقة بشأن الموارد البشرية	7%	21%	24%	15%	15%
إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	7%	0%	5%	8%	23%
ممارسات غش وفساد أخرى (غير الغش للحصول على مزايا واستحقاقات/الاستيلاء غير المشروع على الأموال والأصول أو إساءة استخدامها (بخلاف إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)	14%	5%	5%	31%	8%
بيانات وتصريحات وأنشطة تخالف التزامات موظف مدني دولي	29%	16%	19%	15%	15%
إرسال معلومات على نحو غير مرخص به	14%	16%	14%	8%	0%
المجموع الكلي	100%	100%	100%	100%	100%

[يلبي ذلك المرفق الرابع]

قائمة بتوصيات شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية المقتلة بدون تنفيذ

رقم	المرجع	وصف التوصية	التفسير (الأمانة)
1.	التوصية 9 من وحدة التفتيش المشتركة استعراض الإدارة والتسيير في الويبو؛ الميزانية والرقابة وغيرها (JIU/REP/2005/1)	ينبغي للمدير العام أن يوجه وقف نقل الوظائف مع المناصب؛	<p>الإطار التنظيمي والتغييرات في استراتيجيات الإدارة الوجيهة منذ 2005 شهدت أنظمة الويبو للتسجيل الدولي (أنظمة معاهدة التعاون بشأن البراءات، ومدريد، ولاهاي) نموًا مستمرًا صاحبته تغييرات في جغرافيا الطلب (في معاهدة التعاون بشأن البراءات) وأتمتة إجراءات المعالجة (الفحص والترجمة وخدمة العملاء) الخاصة بنا وتحديثها إلى حد كبير. وقد خلقت هذه التغييرات حاجة إلى صقل المهارات الحالية واكتساب مهارات جديدة لضمان تجهيز المكتب الدولي لكي يكون قادرًا على تلبية طلبات مودعي الطلبات وأصحاب المصلحة بمن فيهم مكاتب الملكية الفكرية. ويتطلب ذلك إدارة فعالة للقوة العاملة لضمان صلاحيتها لهذا الغرض، بما في ذلك إعادة تدريب الموظفين الحاليين وجلب مهارات جديدة حسب الحاجة (حسب ما هو متوقع ومعتمد في البرنامج والميزانية) وفي بعض الحالات إعادة توزيع الموظفين فيما بين البرامج حسب الشروط التي يحددها النظام المالي ولائحته. وقد أدت هذه الاستراتيجيات إلى ضمان اجتياز الويبو لأزمة اقتصادية عالمية خطيرة والتي أثرت على إيراداتنا خلال الفترة 2009-2011، دون أي تأثير سلبي على موظفينا.</p> <p>وكان من شأن تعزيز إدارة الويبو القائمة على النتائج - كجزء من برنامج التقييم الاستراتيجي الإصلاحي - ترسيخ النهج القائم على النتائج بإحكام في التخطيط للعمل والتصميم التنظيمي واستراتيجيات التخطيط للقوة العاملة. ويضمن ذلك توافق الموارد الموزعة على البرامج مع النتائج المرتقب تحقيقها، حسب ما اعتمده الدول الأعضاء في البرنامج والميزانية، ومراعاة استراتيجيات تنفيذ البرنامج بما في ذلك الاستعانة بالموارد الصحيحة وتدابير فعالية التكلفة وتحسين الإنتاجية. وقد تعززت مؤخرًا عملية إضفاء الطابع المؤسسي على النهج القائم على النتائج لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تخصيص الموارد البشرية وذلك بفضل إصدار مجموعة من المبادئ التوجيهية لإدارة المناصب.</p> <p>وقد أقرت وحدة التفتيش المشتركة في استعراض الإدارة والتسيير في الويبو بالتدابير التي اتخذتها الويبو لتحسين تماسك هيكلها الداخلي ومحاذاته مع أنشطتها وأهدافها (JIU/REP/2014/2) (الفقرة 53). كما أوضح المفتشون أنهم "يؤيدون أهداف عملية إعادة الهيكلة هذه، لأن نموذج الويبو بشأن الأعمال يحتم المراقبة الوثيقة للمجالات التي تشهد ارتفاعًا أو انخفاضًا في الأنشطة وذلك لتكييف الهيكل تبعًا لذلك وإعادة توزيع الموظفين حسبما يلزم".</p> <p><u>الخلاصة</u></p> <p>إن التغييرات المكثفة في مقاربات الإدارة واستراتيجياتها في الويبو منذ 2005 وحاجتها إلى تكييف هيكلها التنظيمية وفقًا لمتطلبات الأعمال الخاصة بها، على النحو الذي أقرته وحدة التفتيش المشتركة في استعراضها سنة 2014 للإدارة والتسيير في الويبو تنسخ التوصية العالقة الصادرة عن استعراض الإدارة والتسيير الذي أتمته وحدة التفتيش المشتركة في 2004 والتي توصي بوقف نقل الوظائف مع المناصب فالموارد البشرية سئقل مع المناصب بموجب الإطار التنظيمي (النظام المالي ولائحته ونظام الموظفين ولائحته) فقط عندما تستلزم ذلك احتياجات الأعمال أو في غير ذلك من الظروف الاستثنائية. وسيقدم المدير العام اقتراحًا بشأن مراجعة نظام الموظفين ولائحته إلى لجنة التنسيق التابعة للويبو في سبتمبر 2014 متضمنًا مادة جديدة (القاعدة الجديدة 4.3.1) تنص على ذلك.</p>

قائمة بالأنشطة الاستشارية لشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

1. سياسات أمن المعلومات
2. سياسة الكشف المالي
3. نظام العدل الداخلي ونظام الموظفين ولأئحته المعدلين
4. مبادرة النزاهة المؤسسية
5. مكان عمل محترم
6. دليل مخاطر الويبو
7. الأنشطة الخارجية
8. مراجعة سياسة حماية المبلغين عن المخالفات
9. السبل البديلة لتسوية المنازعات مع غير الموظفين
10. استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
11. المسؤولية المالية
12. تعليمات المكتب بشأن نظام العدل الداخلي الجديد
13. تقييم التدريب والتوصيات بشأن أخلاقيات الويبو
14. تعليمات المكتب حول العقود الإطارية مع الموارد من غير الموظفين
15. ممارسات الكشف عن الوثائق
16. تعليمات المكتب بشأن المسؤولية المالية
17. مبادرة الأمم المتحدة بشأن الشفافية والمساءلة
18. أجهزة الاتصالات النقالة
19. سياسة توزيع المعلومات الحساسة على الجمهور
20. سياسة إدارة المخاطر ومراقبتها
21. أسئلة الدول الأعضاء حول سياسة حماية المبلغين عن المخالفات
22. نظام الموظفين ولأئحته
23. استعراض برنامج المكافآت والتقدير بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية
24. إطار المساءلة
25. سياسة المساواة بين الجنسين وخطط العمل
26. تعليمات المكتب بشأن مجلس مراقبة الممتلكات