A

WIPO
المنظمة العالمية
للملكية الفكرية

WO/PBC/28/4
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 6 أغسطس 2018

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الثامنة والعشرون
جنيف، من 10 إلى 14 سبتمبر 2018

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

من إعداد الأمانة

1. تشتمل هذه الوثيقة على العناصر التالية:

"1" تقرير مراجِع الحسابات المستقل الذي يحتوي على رأي مراجع الحسابات الخارجي بشأن البيانات المالية للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017؛

"2" وتقرير مراجِع الحسابات الخارجي للسنة المالية 2017 المُقدَّم إلى سلسلة الاجتماعات الثامنة والخمسين لجمعيات الدول الأعضاء في الويبو (المعروف أيضاً باسم "التقرير المُطوَّل"). ويتضمن هذا التقرير توصيات مراجع الحسابات الخارجي الناتجة عن المراجعات الثلاث التي أُجريت خلال السنة 18/2017؛

"3" وردود من أمانة الويبو على توصيات مراجع الحسابات الخارجي؛

"4" وبيان الويبو للرقابة الداخلية، مُوقَّع من المدير العام.

2. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

3. أوصت لجنة البرنامج والميزانية الجمعية العامة وسائر جمعيات الدول الأعضاء في الويبو بالإحاطة علماً بتقرير مراجع الحسابات الخارجي (الوثيقة WO/PBC/28/4).

[يلي ذلك تقرير مراجع الحسابات الخارجي]

تقرير مراجع الحسابات المستقل

إلى
الجمعية العامة
للمنظمة العالمية للملكية الفكرية

الرأي

لقد راجعنا البيانات المالية للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)، التي تشتمل على بيان الوضع المالي (البيان الأول) في 31 ديسمبر 2017، وبيان الأداء المالي (البيان الثاني)، وبيان التغيرات في صافي الأصول (البيان الثالث)، وبيان التدفقات النقدية (البيان الرابع)، وبيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وملاحظات على البيانات المالية بما في ذلك السياسات المحاسبية المهمة.

ونرى أن البيانات المالية المرفقة تعرض الوضع المالي للويبو في 31 ديسمبر 2017 وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ عرضاً نزيهاً من جميع النواحي الجوهرية وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (معايير إيبساس).

الأساس الذي استند إليه الرأي

راجعنا الحسابات وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. ومسؤولياتنا بموجب هذه المعايير مُوضَّحة في تقريرنا في القسم المعنون "مسؤوليات مراجع الحسابات عن مراجعة البيانات المالية". ونحن مستقلون عن الويبو وفقاً للمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة بمراجعتنا للبيانات المالية، وقد أدَّينا مسؤولياتنا الأخلاقية الأخرى وفقاً لهذه المتطلبات. ونعتقد أن ما حصلنا عليه من أدلة تدقيقية كافٍ ومناسبٍ لأن يكون أساساً يستند إليه رأينا.

معلومات أخرى غير البيانات المالية وتقرير مراجع الحسابات بشأنها

إن الإدارة مسؤولة عن المعلومات الأخرى. وتشتمل هذه المعلومات الأخرى على المعلومات الواردة في التقرير المالي السنوي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017، ولكنها لا تشمل البيانات المالية وتقرير مراجع الحسابات بشأنها.

ورأينا في البيانات المالية لا يشمل المعلومات الأخرى، ولا نُعرب عن أي شكل من أشكال الاستنتاج التأكيدي بشأن هذه المعلومات الأخرى.

وفيما يتعلق بمراجعتنا للبيانات المالية، فإن مسؤوليتنا تتمثل في قراءة المعلومات الأخرى، ومن ثمَّ النظر فيما إذا كانت هذه المعلومات الأخرى لا تتفق من حيث الجوهر مع البيانات المالية أو ما إذا كانت معرفتنا التي توصلنا إليها من المراجعة أو غيرها تبدو خاطئة من حيث الجوهر. وإذا استنتجنا، استناداً إلى ما قمنا به من عمل، أن هناك خطأ جوهرياً في هذه المعلومات الأخرى، فإننا مُطالَبون بالإبلاغ عن ذلك. وليس لدينا ما نبلغ عنه في هذا الصدد.

مسؤوليات الإدارة والمسؤولين عن الحوكمة عن البيانات المالية

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد البيانات المالية وعرضها عرضاً نزيهاً، وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وعن الرقابة الداخلية التي تقرر الإدارة أنها ضرورية للتمكين من إعداد بيانات مالية خالية من الأخطاء الجوهرية، سواء الناتجة عن الغش أو الخطأ غير المقصود.

وعند إعداد البيانات المالية، تكون الإدارة مسؤولة عن تقييم قدرة الويبو على الاستمرار كمنشأة عاملة، والإفصاح –حسب الاقتضاء –عن الأمور المتعلقة بالاستمرار في العمل، واستخدام المحاسبة على أساس الاستمرار في العمل ما لم تكن الإدارة إما تعتزم تصفية الويبو أو وقف عملياتها، وإما أنه لم يبق أمامها أي بديل واقعي آخر.

ويتولى المسؤولون عن الحوكمة مسؤولية الإشراف على عملية إعداد تقارير الويبو المالية.

مسؤوليات مراجع الحسابات عن مراجعة البيانات المالية

تتمثل أهدافنا في التوصل إلى تأكيد معقول بشأن خلو البيانات المالية ككل أو عدم خلوها من الأخطاء الجوهرية، سواء الناتجة عن الغش أو الخطأ غير المقصود، وإصدار تقرير مراجع حسابات يتضمن رأينا. ويُعد التأكيد المعقول مستوى عالياً من التأكيد، ولكنه ليس ضماناً بأن مراجعة الحسابات التي جرت وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات ستكتشف دائماً أي خطأ جوهري موجود. فيمكن أن تنشأ الأخطاء عن الغش أو الغلط غير المقصود، وتُعتبر الأخطاء جوهريةً إذا كان من المتوقع في حدود المعقول أن تؤثر، منفردةً أو على وجه الإجمال، في القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون بناءً على هذه البيانات المالية.

وكجزء من مراجعة الحسابات وفقاً للمعايير الدولية، نمارس الحكم المهني ونحافظ على الشك المهني طوال عملية المراجعة. ونقوم أيضاً بما يلي:

- تحديد وتقييم مخاطر وجود أخطاء جوهرية في البيانات المالية، سواء بسبب الغش أو الخطأ غير المقصود، وتصميم وتنفيذ إجراءات مراجعة تستجيب لتلك المخاطر، والتوصل إلى أدلة تدقيقية كافية ومناسبة لأن تكون أساساً يستند إليه رأينا. وعدم اكتشاف خطأ جوهري ناجم عن الغش أعلى خطراً من عدم اكتشاف خطأ جوهري ناجم عن غلط غير مقصود، لأن الغش قد ينطوي على تواطؤ أو تزوير أو إغفال مقصود أو تحريف أو تجاوز لرقابة داخلية.

- فهم الرقابة الداخلية المتعلقة بمراجعة الحسابات من أجل تصميم إجراءات مراجعة ملائمة للظروف، وليس لغرض إبداء رأي بشأن فعالية الرقابة الداخلية في الويبو.

- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المستخدمة، ومدى معقولية التقديرات المحاسبية وعمليات الإفصاح ذات الصلة التي قامت به الإدارة.

- استنتاج مدى ملاءمة استخدام الإدارة لمبدأ المحاسبة على أساس استمرار العمل، واستنتاج ما إذا كان يوجد شك جوهري يتعلق بأحداث أو ظروف قد تثير شكوكاً كبيرة بشأن قدرة الويبو على الاستمرار كمنشأة عاملة استناداً إلى الأدلة التدقيقية التي تم الحصول عليها. وإذا خلصنا إلى وجود شك جوهري، فإننا مطالبون بلفت الانتباه في تقرير مراجع الحسابات إلى عمليات الإفصاح ذات الصلة الموجودة في البيانات المالية، أو بتعديل رأينا إذا كانت عمليات الإفصاح غير كافية. وتستند استنتاجاتنا إلى الأدلة التدقيقية التي تم الحصول عليها حتى تاريخ تقرير مراجع الحسابات. ولكن الأحداث أو الظروف المستقبلية ربما تتسبب في توقف الويبو عن الاستمرار كمنشأة عاملة.

- تقييم العرض الإجمالي للبيانات المالية وهيكلها ومضمونها، بما في ذلك عمليات الإفصاح، وما إذا كانت البيانات المالية تمثل المعاملات والأحداث الأساسية بطريقة تحقق العرض النزيه أم لا.

ونتواصل مع المسؤولين عن الحوكمة فيما يتعلق بأمور عديدة، منها: نطاق عملية المراجعة المقرر وتوقيتها ونتائجها المهمة، بما في ذلك أي أوجه قصور جوهرية في الرقابة الداخلية نحددها في أثناء مراجعتنا للحسابات.

الإبلاغ عن المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

علاوة على ما تقدَّم، نرى أن معاملات الويبو التي اطلعنا عليها أو التي فحصناها في إطار مراجعتنا للحسابات تتفق، من جميع النواحي المهمة، مع نظام الويبو المالي ولائحته وسنده التشريعي.

ووفقاً للمادة 10.8 من نظام الويبو المالي ولائحته، أصدرنا أيضاً تقريراً مطولاً بشأن مراجعتنا لحسابات الويبو.

[توقيع]
(راجيف مهريشي)
المراقب المالي ومراجع الحسابات العام
للهند
مراجع الحسابات الخارجي
نيودلهي، الهند
يوليو 2018

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

إلى سلسلة الاجتماعات الثامنة والخمسين للجمعية العامة

للمنظمة العالمية للملكية الفكرية

عن السنة المالية 2017

مكتب المراقب المالي
ومراجع الحسابات
العام للهند

تهدف مراجعتنا إلى توفير ضمانات مستقلة وإضافة قيمة إلى إدارة المنظمة العالمية للملكية الفكرية من خلال تقديم توصيات بنّاءة

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بالسيد:
ب.ك. تيواري
المدير العام (العلاقات الدولية)
مكتب المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند
9, Deen Dayal Upadhyay Marg
New Delhi, India - 110124
البريد الإلكتروني: tiwaripk@cag.gov.in

ملخص عملي

1. يعرض هذا التقرير النتائج المهمة لمراجعة حسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنة المالية 2017. واشتملت المراجعة على مراجعة بيانات الويبو المالية، ومراجعة أداء نظام مدريد، ومراجعة امتثال المباني والصيانة في الويبو.

2. وكانت مراجعة البيانات المالية تهدف إلى إبداء رأي بشأن بيانات الويبو المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017. وكان الهدف من مراجعة الأداء هو تقييم مدى ملاءمة الأنظمة والعمليات في نظام مدريد لتحقيق الهدف المتمثل في تقديم خدمات عالمية من الطراز الأول في مجال الملكية الفكرية لعملاء النظام فيما يتعلق بقطاع العلامات التجارية. وأُجريت مراجعة الامتثال لتقييم ما إذا كانت شعبة البنية التحتية للمباني وهي المسؤولة عن إدارة المباني وتدابير النفاذ المادي وإدارة الأصول، تضطلع بأنشطتها وفقاً للقواعد والأنظمة والسياسات والإجراءات المالية المنصوص عليها.

3. وبناءً على مراجعتنا للحسابات، نرى أن البيانات المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017 تعرض وضع الويبو المالي في 31 ديسمبر 2017 وأداءها المالي خلال الفترة من 1 يناير 2017 إلى 31 ديسمبر 2017 عرضاً نزيهاً من جميع النواحي الجوهرية. ولذلك أدْلَينا برأيٍ غير مشفوع بتحفظ في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017.

الإدارة المالية

4. حققت الويبو في عام 2017 فائضاً بلغ 18.6 مليون فرنك سويسري، بانخفاض نسبته 50 في المائة مقارنةً بفائض عام 2016 (أعيد بيانه). وساهم اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات (اتحاد معاهدة البراءات) بنسبة 138 في المائة من الفائض في عام 2017 (108 في المائة في عام 2016- أعيد بيانه).

5. وزاد مجموع إيرادات الويبو بنسبة 6.6 في المائة من 387.71 مليون فرنك سويسري في سنة 2016 إلى 413.48 مليون فرنك سويسري في سنة 2017. وكان اتحاد معاهدة البراءات أكبر مصدر للإيرادات خلال عام 2017، إذ بلغت نسبته 74 في المائة. وارتفعت الإيرادات المتأتية من رسوم اتحاد معاهدة البراءات في عام 2017 بنسبة 4 في المائة مقارنةً بعام 2016.

6. وفي عام 2017، بلغت النفقات في الويبو 394.85 مليون فرنك سويسري، وارتفعت بنسبة 13 في المائة مقارنةً بمجموع نفقات عام 2016 (أعيد بيانه) البالغة 350.45 مليون فرنك سويسري. وكانت نفقات الموظفين أكبر نفقات المنظمة في عام 2017، إذ بلغت 228.59 مليون فرنك سويسري، بما نسبته 58 في المائة من مجموع النفقات، لتسجل زيادة بنسبة 4 في المائة مقارنة بعام 2016 (أعيد بيانه).

7. وفي 31 ديسمبر 2017، بلغ صافي أصول المنظمة 202.66 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع أصولها 1021.47 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع الخصوم 818.81 مليون فرنك سويسري. وارتفع صافي الأصول إلى 202.66 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2017 مقابل 149.41 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2016 (أعيد بيانه)، وذلك في المقام الأول نتيجة للمكاسب الأكتوارية من خلال صافي الأصول البالغة 34.62 مليون فرنك سويسري لعام 2017.

الشؤون المالية

8. لقد تم بيع مبنى اتحاد مدريد دون طرح أي عطاءات تنافسية، وفقاً للمنصوص عليه في النظام المالي ولائحته. **وقد أوصينا أن يعرض بيع مبنى اتحاد مدريد على الجمعية العامة خلال سلسلة الاجتماعات المقبلة.**

9. وتوقف العمل في ثلاثة مشروعات تم تمويلها من الأموال الاحتياطية للمشروعات الخاصة. ويتعين إعادة الأرصدة غير المنفقة على المشاريع إلى الأموال الاحتياطية التي خصصت منها. **وقد أوصينا بأن تعجل الويبو بإغلاق المشاريع المتعلقة بمياه بحيرة جنيف وتغيير نوافذ مبنى أرباد بوكش (AB) ومشروع السلامة والحماية من الحريق، وتقييم وضعها ونفقاتها ونقل الأرصدة**

المتبقية إلى الأموال الاحتياطية. ويوصى أيضاً بأن تضع الويبو مبادئ توجيهية واضحة لإغلاق المشاريع، في إطار جداول زمنية، لرصد إغلاق المشاريع على نحو فعال.

نظام مدريد

10. يضم نظام مدريد أطرافاً متعاقدة بشكل رئيسي من أوروبا (47 عضواً) ثم من منطقة آسيا-المحيط الهادئ (22) ومن أفريقيا (21) ومن الشرق الأوسط (5) ومن منطقة الكاريبي (3) وطرفاً متعاقداً واحداً من أمريكا اللاتينية وأمريكا الشمالية. ومن بين الأطراف المتعاقدة 24 بلداً (51 في المائة) من البلدان الأقل نمواً البالغ عددها 47 بلداً. وقد لاحظنا أن الفريق العامل المعني بالتطوير القانوني قد أكد في أبريل 2016 على أهمية إدراج بلدان من أمريكا اللاتينية ومجلس التعاون الخليجي باعتبار ذلك محور تركيز استراتيجي. ولاحظنا أيضاً أن المكتب الدولي لم يحدد مناطق رئيسية للتوسع جغرافياً ولم يضع استراتيجيات مصممة خصيصاً للانضمام. **وقد أوصينا بضرورة أن تضع الإدارة استراتيجية محددة الأهداف لانضمام البلدان استناداً إلى محور تركيز إقليمي.**

11. ولم تنص اللائحة التنفيذية المشتركة على أي إطار زمني لاستكمال فحص الطلبات بشأن مختلف المعاملات. ولاحظنا أن معالجة الطلبات تستغرق وقتاً طويلاً مما يؤدي إلى تراكم المعاملات المعلقة, ولاحظنا أيضاً أن وثيقة البرنامج والميزانية قد وضعت حدوداً زمنية لمعالجة المعاملات. **فأوصينا بأن تتقيد الإدارة بالوقت المحدد في وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 19/2018 لفحص الطلبات السليمة ومعالجتها ومواصلة تعزيز الجهود الرامية إلى الحد من تراكم الأعمال.**

12. ولاحظنا أن نسبة تتراوح بين 36-41 في المائة من الطلبات خلال الأربع سنوات الأخيرة بها أخطاء، وأن 75 في المائة من هذه الأخطاء يرجع إلى أخطاء في التصنيف وأن جزءاً من الطلبات المخالفة للأصول التي جرى معالجتها فيما يزيد على 4 أشهر قد ارتفع من 62 في المائة في عام 2014 إلى 70 في المائة في عام 2017. **فأوصينا بأن تقوم الإدارة بالإضافة إلى ترجمة المبادئ التوجيهية إلى لغات أخرى، بتحليل الأسباب وراء تلك الأخطاء الواردة في الطلبات وباتخاذ تدابير للتخفيف منها.**

13. ولاحظنا أن نظام مدريد ليس لديه استراتيجية معتمدة بشأن خدمة العملاء وليس لديه معايير وأفضل ممارسات مدعومة بنظام فعال لتعقيبات الجودة. **لذلك، فقد أوصينا بأن تضع الإدارة استراتيجية محددة بشأن خدمة العملاء، ومعايير وممارسات فضلى مدعومة بنظام إلكتروني لتعقيبات الجودة، من أجل تلبية احتياجات العملاء بفعالية. كما أوصينا بأن تجري الإدارة استقصاءات منتظمة للعملاء، حسبما جاء في ميثاق خدمة العملاء، لجمع التعليقات من أجل تحسين خدماتها.**

14. ولاحظنا أن آلية مراقبة الجودة ليست مدعومة بأداة لازمة من أدوات تكنولوجيا المعلومات للاضطلاع على نحو فعال بعمليات مراقبة الجودة/ ضمان الجودة. ولاحظنا أيضاً أنه لا يجري استعراض مستويات الجودة المقبولة بصفة دورية. **فأوصينا بأن تستخدم الإدارة أدوات تكنولوجيا المعلومات للاضطلاع بفعالية بعمليات مراقبة الجودة/ضمان الجودة وبأن تجري عملية ضمان الجودة وفق معدل التواتر المنصوص عليه. كما أوصينا بأن تعتمد الإدارة سياسة لإجراء استعراض دوري لمستويات ضمان الجودة.**

15. ولاحظنا أن نظام معلومات سجلات مدريد الدولية (MIRIS) يعاني من مشكلات تشغيلية منذ بدء تنفيذه في مارس 2016. ولاحظنا أيضاً أن الويبو تخطط لتنفيذ منصة مدريد المعلوماتية الجديدة في الفترة 2018-19. **لذا، فنحن نوصي بأن تجري الإدارة تحليلاً مفصلاً لأداء نظام معلومات سجلات مدريد الدولية، بما في ذلك إمكانية حدوث إخفاقات في المساءلة، لاستخلاص الدروس المستفادة، وأن تبلغ أيضاً الجمعية العامة بذلك.**

المباني والصيانة

16. لاحظنا أوجه قصور فيما يخص تاريخ تسجيل الأصول في وحدة إدارة الأصول بنظام الإدارة المتكاملة (AIMS). وترجع أوجه القصور بشكل رئيسي إلى عدم وجود ضوابط سليمة للتحقق من البيانات المدخلة وعدم إزالة البيانات القديمة. **ورغم الإقرار بالخطوات التي تتخذها الإدارة إلى الآن، فإننا نوصي بأن تستكمل الويبو إزالة البيانات القديمة من قواعد البيانات الخاصة بنظام الإدارة المتكاملة لضمان أن تمثل التفاصيل الفعلية للأصول.**

17. ولاحظنا أن الويبو استعانت بشركات خارجية للتحقق المادي من الممتلكات في كلا من عام 2016 و2017. وقد أشارت هذه الشركات إلى عدم توفر شفرات شريطية (باركود) للأصول. **ونحن نوصي بأن تستكمل الويبو، وفق إطار زمني محدد، توسيم الأصول القابلة لذلك من ضمن الأصول التي ينبغي توسيمها بموجب تعليمات إدارية ولم يتم توسيمها إلى الآن.**

18. كما لاحظنا أن الوكالات الخارجية أشارت إلى أن بعض المصنفات الفنية غير مسجلة بشكل سليم في قاعدة بيانات الويبو. **ونحن نوصي بأن تستكمل إدارة الويبو، وفق إطار زمني محدد، تحديث المعلومات في قاعدة البيانات فيما يتعلق بالبنود المتبقية التي توصف بأنها مصنفات فنية.**

19. ولاحظنا أن الويبو لم تنفذ عدداً من التوصيات فيما يتعلق بإمكانية وصول الأشخاص المعاقين إلى مجمع الويبو. **ونوصي بأن تضع الويبو خطة ملائمة لتنفيذ التوصيات المتبقية لتقرير الخبراء لعام 2012 لتحسين الوصول المادي إلى مجمع الويبو.**

مقدمة

نطاق المراجعة ونهجها

1. أُسنِدت إلى المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند مهمةُ مراجعة حسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنوات المالية من 2012 إلى 2017 بناءً على موافقة الجمعية العامة للويبو في دورتها الأربعين (العادية العشرين) التي عُقدت في جنيف في الفترة من 26 سبتمبر إلى 5 أكتوبر 2011. ويُحدَّد نطاق المراجعة وفقاً للمادة 10.8 من النظام المالي والمبادئ الواردة في مرفق ذلك النظام.

2. وقد أُجرِيت مراجعة حسابات السنة المالية المنتهية في شهر ديسمبر 2017 وفقاً لخطة مراجعة وُضِعت على أساس تحليل أجريناه لمخاطر الويبو. واشتمل عملنا على مراجعة بيانات الويبو المالية، ومراجعة نظام مدريد، ومراجعة المباني والصيانة في الويبو. واعتُمِد على أعمال المراجعة الداخلية للحسابات، كلما لزم الأمر، اعتماداً مهنياً.

3. ونُوقِش مع الإدارة ما أسفرت عنه هذه المراجعات من نتائج مهمة، وأُحيلت بعد ذلك إليهم من خلال الرسائل المُوجَّهة إلى الإدارة. ويرد في هذا التقرير أهم هذه النتائج، بعد تجميعها بشكل مناسب.

معايير مراجعة الحسابات

4. أُجرِيت مراجعة الحسابات وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين، والتي اعتمدها فريق المراجعين الخارجيين لحسابات الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومعايير مراجعة الحسابات للمنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات، والمادة 10.8 من نظام الويبو المالي، والاختصاصات الإضافية التي تنظم مراجعة حسابات الويبو على النحو المُبيَّن في مرفق النظام المالي.

البيانات المالية

5. اشتملت مراجعتنا للحسابات على مراجعة للبيانات المالية، من أجل التأكد من عدم وجود أخطاء جوهرية، ومن استيفاء متطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (معايير إيبساس). وقد اعتمدت الويبو المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في سنة 2010، واعتمدت المعايير رقم 28 و29 و30 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام المتعلقة بالأدوات المالية خلال عام 2013 والمعيار رقم 39 خلال عام 2017.

رأي مراجع الحسابات في البيانات المالية لعام 2017

6. إنَّني مُكلَّف، طبقاً لاختصاصات مراجع الحسابات الخارجي، بإبداء الرأي في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017. ولم تكشف مراجعةُ البيانات المالية للفترة المالية 2017 عن أي مَواطن ضعف أو أخطاء أعتبرها جوهريةً فيما يتعلق بدقة البيانات المالية ككل ومدى اكتمالها وصحتها. وبناءً على ذلك، أبديتُ رأياً غير مشفوع بتحفظٍ في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017.

المؤشرات المالية الرئيسية

7. تناقش فيما يلي المؤشرات المالية الرئيسية الجديرة باهتمام الدول الأعضاء:

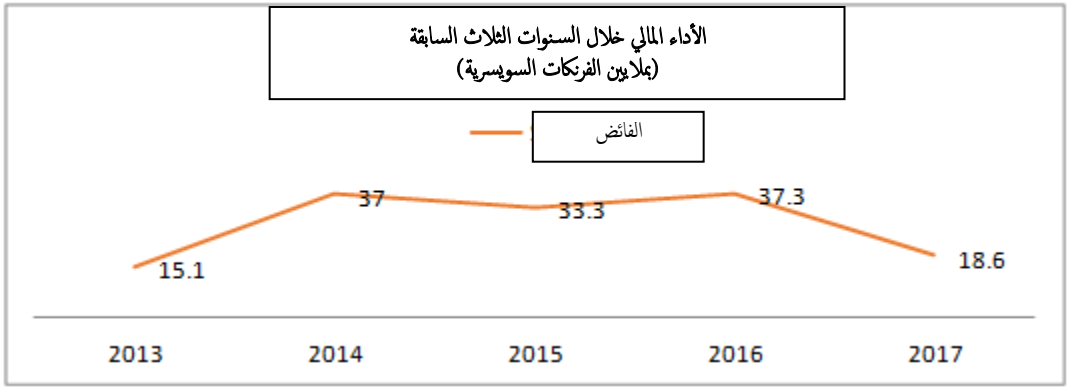
8. يرد مجموع الإيرادات ومجموع النفقات في الجدول 1

الجدول 1

(المبالغ بملايين الفرنكات السويسرية)

نتائج التشغيل	السنة				
	2017	2016	2015	2014	2013
الإيرادات	413.47	387.71	381.94	370.18	351.61
النفقات	394.84	350.45	348.67	333.21	336.48
الفائض/العجز	18.63	37.26	33.27	36.97	15.13

الرسم البياني 1



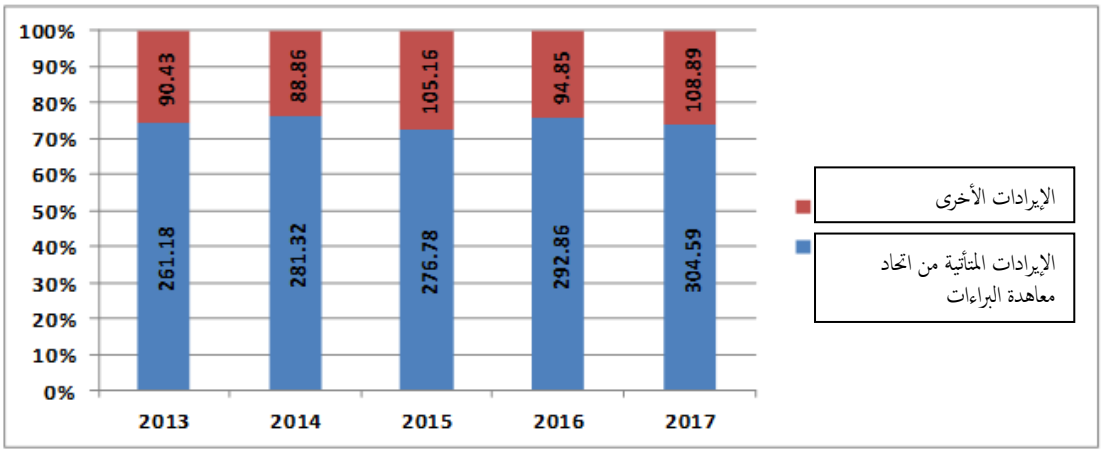
9. إن الانخفاض في الفائض التشغيلي في عام 2017 مقارنة بعام 2016 يعزى بشكل رئيسي إلى زيادة النفقات بمقدار 15.02 مليون فرنك سويسري فيما يخص الخدمات التعاقدية وبمقدار 9.50 فيما يخص النفقات على الموظفين. ومقارنة بعام 2016، يرجع التحسن في الإيرادات بشكل رئيسي إلى زيادة إيرادات معاهدة التعاون بشأن البراءات وعوائد الاستثمار. وقد ساهم اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات، وهو من الوحدات المكونة للويبو، بما يزيد على 70 في المائة من إيرادات الويبو، كما يتضح في الجدول 2 والرسم البياني 2.

10. وفيما يلي الإيرادات والنفقات والفائض/العجز في مختلف القطاعات[1] :

الجدول 2: إيرادات ونفقات الويبو في مختلف القطاعات (بآلاف الفرنكات السويسرية)

السنة	نتائج التشغيل	المجموع	اتحاد البراءات	الاتحاد الممول من الاشتراكات	اتحاد مدريد	اتحاد لاهاي	اتحاد لشبونة	الحسابات الخاصة
2017	الإيرادات	413,476	304,587	18,753	73,241	5537	1,285	10,073
	النفقات	394,847	278,832	19,453	71,364	13,928	1,197	10,073
	الفائض/العجز	18,629	25,755	-700	1,877	-8391	88	0
2016	الإيرادات	387,713	292,862	18,115	61,187	5,635	1,073	8,841
	النفقات	350,453	252,451	17,307	60,286	10,351	1,217	8,841
	الفائض/العجز	37,260	40,411	808	901	-4,716	-144	0
2015	الإيرادات	381,943	276,781	18,803	71,010	5,034	1,102	9,213
	النفقات	348,673	250,945	17,107	62,811	7,011	1,586	9,213
	الفائض/العجز	33,270	25,836	1,696	8,199	-1,977	-484	0
2014	الإيرادات	370,180	281,318	18,817	57,285	3,927	764	8,069
	النفقات	333,206	242,133	17,560	57,330	7,322	792	8,069
	الفائض/العجز	36,974	39,185	1,257	-45	-3,395	-28	0
2013	الإيرادات	351,611	261,181	19,277	58,456	4,531	1,308	6,858
	النفقات	336,479	242,349	19,068	59,749	7,603	852	6,858
	الفائض/العجز	15,132	18,832	209	-1293	-3,072	456	0

الرسم البياني 2



[1] *تُعرض تقارير القطاعات في شكل يبيّن شتى الاتحادات والقطاعات التي تتألف منها الويبو.*

11. في عام 2017، زاد مجموع النفقات بنسبة 13 في المائة في حين زاد مجموع الإيرادات بنسبة 6.7 في المائة خلال عام 2016، مما أدى إلى خفض الفائض بمقدار 18.6 مليون فرنك سويسري.

الإيرادات

12. في عام 2017، بلغ مجموع إيرادات الويبو 413.48 مليون فرنك سويسري، بزيادة قدرها 25.77 مليون فرنك سويسري مقارنةً بمجموع إيرادات عام 2016 البالغ 387.71 مليون فرنك سويسري.

13. وحسبما يبين الجدول 2، كان اتحاد معاهدة البراءات أكبر مصدر للإيرادات خلال عام 2017، إذ بلغت نسبة إيراداته 74 في المائة من مجموع الإيرادات. وقد زادت الإيرادات المتأتية من اتحاد معاهدة البراءات في عام 2017 بنسبة 4 في المائة مقارنةً بعام 2016.

14. وكانت إيرادات اتحاد مدريد تمثل ثاني أكبر مصدر لإيرادات المنظمة، إذ بلغت نسبتها 18 في المائة من مجموع الإيرادات. وانخفضت الإيرادات المتأتية من نظام مدريد بنسبة 20 في المائة في عام 2017 مقارنةً بعام 2016. وبلغت نسبة الإيرادات المتأتية من الاتحادات المُموَّلة من الاشتراكات وقدرها 18.75 مليون فرنك سويسري 4.5 في المائة من مجموع الإيرادات، في حين بلغت نسبة الإيرادات المتأتية من المساهمات الطوعية المقدمة في إطار الحسابات الخاصة وقدرها 10.07 مليون فرنك سويسري 2 في المائة من مجموع الإيرادات.

15. وانخفضت الإيرادات المتأتية من اتحاد لاهاي في عام 2017 بنسبة 2 في المائة في عام 2017 مقارنةً بعام 2016.

النفقات

16. في عام 2017، بلغت النفقات في الويبو 394.85 مليون فرنك سويسري، بزيادة قدرها 13 في المائة مقارنةً بمجموع نفقات عام 2016 البالغ 350.45 مليون فرنك سويسري.

17. وكانت نفقات الموظفين هي أكبر مصروفات المنظمة في عام 2017، إذ بلغت 228.59 مليون فرنك سويسري، بما نسبته 58 في المائة من مجموع المصروفات، بزيادة قدرها 9.50 مقارنة بعام 2016 (أعيد بيانه).

18. وظلت الخدمات التعاقدية ثاني أكبر مصروفات الويبو في عام 2017، حيث بلغت 89.42 مليون فرنك سويسري. بنسبة 23 في المائة من مجموع المصروفات. وزادت مصروفات الخدمات التعاقدية بنسبة 20 في المائة مقارنةً بعام 2016 (أعيد بيانه).

19. وبلغت مصروفات التشغيل 26.30 مليون فرنك سويسري بنسبة 7 في المائة من مجموع المصروفات التي تكبدتها الويبو في عام 2017. وزادت تكاليف التشغيل بنسبة 20 في المائة مقارنةً بعام 2016.

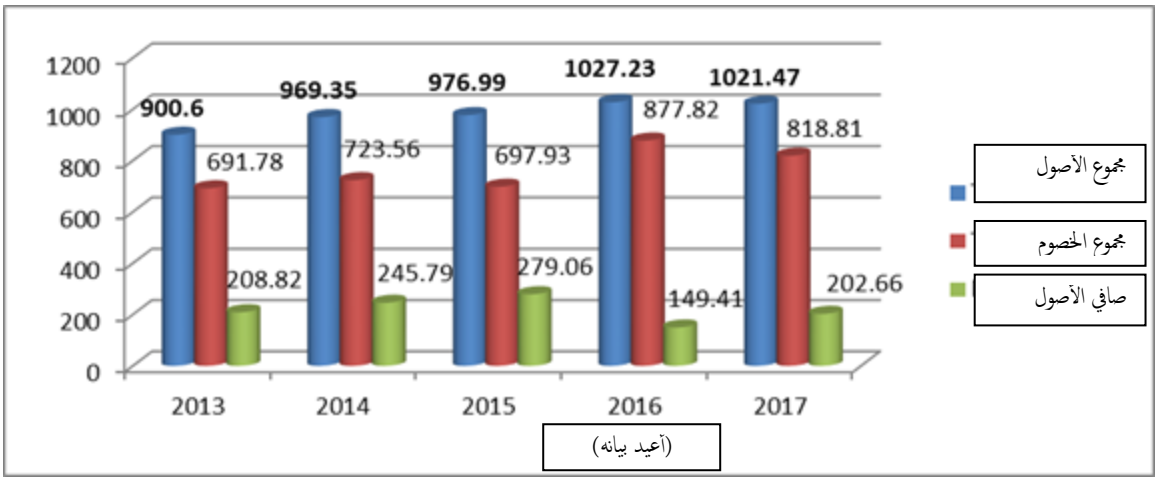
20. وبلغت النفقات الخاصة بالسفر والتدريب والمِنَح 18.20 مليون فرنك سويسري بنسبة 5 في المائة من مجموع النفقات في عام 2017. وقد انخفضت هذه النفقات بنسبة 15 في المائة مقارنةً بعام 2016 (أعيد بيانه).

الوضع المالي

21. إن الفائض أو العجز هو الفرق بين إيرادات الويبو ونفقاتها خلال السنة. وفي عام 2017، حققت الويبو فائضاً قدره 18.6 مليون فرنك سويسري، بانخفاض نسبته 50 في المائة مقارنةً بفائض عام 2016 البالغ 37.3 مليون فرنك سويسري (أعيد بيانه)، وبانخفاض نسبته 44 في المائة مقارنةً بفائض عام 2015 البالغ 33.3 مليون فرنك سويسري.

22. وفي 31 ديسمبر 2017، بلغ صافي أصول الويبو 202.66 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع أصولها 1021.47 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع الخصوم 818.81 مليون فرنك سويسري. وارتفع صافي الأصول بمقدار 53.25 مليون فرنك مقارنةً بصافي الأصول البالغ 149.41 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2016 (أعيد بيانه)، وكان ذلك في المقام الأول نتيجة للمكاسب الاكتوارية البالغة 34.62 مليون فرنك سويسري للعام 2017 اعتماداً على المعيار رقم 39 من معايير إيبساس لحصر التزامات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة.

الرسم البياني 3: الوضع المالي للويبو (بملايين الفرنكات السويسرية)



أداء الميزانية

23. تعدُّ الويبو ميزانية لكل ثنائية. ووافقت جمعيات الدول الأعضاء في الويبو في 14 أكتوبر 2015 على ميزانية الثنائية 2017/2016. ومقابل مجموع الإيرادات المقدَّر في الميزانية 756.30 مليون فرنك سويسري، بلغ مجموع الإيرادات الفعلي 807.55 مليون فرنك سويسري. أما مجموع النفقات للثنائية، فقد بلغ 688.70 مليون فرنك سويسري، أي بانخفاض قدره 18.34 مليون فرنك سويسري عن تقديرات الميزانية البالغة 707.04 مليون فرنك سويسري.

تحسينات أُدخلت على البيانات المالية لعام 2017 نتيجة للمراجعة الخارجية للحسابات

24. اضطلعت الإدارة بتغييرات/تحسينات في البيانات المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017، استناداً إلى ملاحظات مراجع الحسابات الخارجي. وترد هذه التغييرات فيما يلي:

"1" البيان الأول:- بيان الوضع المالي والملاحظة 17: وفقاً للفقرة 80 (ج) والفقرة 83 من المعيار 1 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (ايبساس)، أعيد تصنيف رصيد القرض البالغ 16.9 والمقدم من مؤسسة مباني المنظمات الدولية، الذي سدد بالكامل في يناير 2018، حيث تحول من قروض ثابتة (مقدارها 15.5 مليون فرنك سويسري) إلى قروض جارية. كذلك، الملاحظة 17: عُدِّلت القروض للإشارة إلى أن الويبو تحملت غرامة قدرها 11.6 مليون فرنك سويسري عن السداد المبكر لرصيد القرض المتبقي المأخوذ من بنك كانتون جنيف وفوائد القرض البالغة 153 ألف فرنك سويسري لغاية تاريخ السداد.

"2" الملاحظة 9: عُدِّلت الممتلكات الاستثمارية على النحو الآتي:

(أ) تغيرت قيمة الإيجارات غير الملغاة التي لا تتجاوز عاماً واحداً من 364.000 إلى 31.000 فرنك سويسري.

(ب) تغيرت قيمة الإيجارات غير الملغاة التي لا تتجاوز عاماً واحداً والتي لا تتجاوز خمس سنوات من 540.000 إلى لا شئ.

(ج) حذف النص التالي:" ولا تعلم المنظمة أي قيود تحد من القدرة على تحقيق إيرادات أو تحويل تلك الإيرادات من الممتلكات الاستثمارية."

"3" الملاحظة 10: عُدِّل الجدول الزمني للأصول غير الملموسة لإعادة تصنيف مبلغ 500.000 فرنك سويسري ليندرج تحت بند "برامج مطورة داخلياً" بدلاً من "برامج حاسوب اقتنيت خارجياً".

"4" الملاحظة 14: عُدِّلت استحقاقات الموظفين (أ) للإشارة إلى تفكيك المكاسب الأكتوارية/الخسائر تحت التزام المنفعة المحددة؛ و(ب) لإضافة نص توضيحي بشأن العوامل التي تؤثر في حجم التزامات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة.

"5" الملاحظة 23: عُدِّل صافي الأصول للإشارة إلى الاحتفاظ بفائض اتحاد مدريد وتوزيعه مقارنة بالاتحادات الأخرى.

"6" الملاحظة 25: عُدِّلت الإيرادات للإشارة إلى أن رسوم نظام مدريد زادت بمقدار 10.4 مليون فرنك سويسري في عام 2017 مقارنة بعام 2016، بفضل إنجاز المتأخر من الأعمال في التسجيلات، التي يقدر أنه ولد إيرادات إضافية قدرها 9.4 مليون فرنك سويسري في عام 2017.

"7" الملاحظة 30: عُدِّل إعداد تقارير القطاعات للإشارة إلى أن عقاراً في ميرين، يمتلكه اتحاد مدريد، بيع في يناير 2018.

"8" الملاحظة 2: عُدِّل التغيير في السياسة المحاسبية للإشارة إلى عدم تقديم تفاصيل أثر تنفيذ المعيار 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (إيبساس) في العام الجاري 2017، حيث كان ذلك يتطلب حسابات إكتوارية إضافية للعام 2017 بموجب المعيار 25 الذي سبق تطبيقه، نظراً لاعتبار ذلك غير عملي.

"9" أضيف نص بموجب الملاحظة 29 من البيانات المالية (أحداث طرأت بعد تاريخ تقديم التقرير المالي) فيما يتعلق ببرنامج المكافآت والتقدير.

نتائج مراجعة الحسابات

الشؤون المالية

الممتلكات الاستثمارية

25. تنص القاعدة 31.105 المتعلقة ببيع الممتلكات والتصرف فيها بموجب نظام الويبو المالي ولائحته (المادة 11.5) على أن يجري بيع اللوازم أو المعدات أو الممتلكات الأخرى التي يُعلن أنها زائدة عن الحاجة أو المعطوبة عن طريق العطاءات التنافسية، ما لم يحدد مجلس حصر الممتلكات خلاف ذلك.

26. ووفقاً للملاحظة 9: الممتلكات الاستثمارية. وقعت المنظمة في 31 يناير 2018 على قانون يتعلق ببيع مبنى اتحاد مدريد الذي حصلت عليه الويبو في عام 1974 مقابل 7.0 مليون فرنك سويسري. وقدر العقار بالقيمة العادلة وهي

6.2 مليون فرنك سويسري، استناداً إلى تقييم أجراه في 1 أكتوبر 2015 خبير مستقل بشركة CBRE SA بجنيف. وأشارت الملاحظة إلى أن المكاسب الناتجة عن ذلك ستقيد في الفائض أو العجز لعام 2018.

27. وبيع العقار المذكور إلى صندوق معاشات رولكس، الذي يمتلك بالفعل أربع من خمس كتل من "المبنى" وعرض شراء الكتلة المتبقية التي تمتلكها الويبو مقابل 7 ملايين فرنك سويسري. وحصلت الويبو على عائدات البيع في فبراير 2018.

28. ولاحظنا أنه بسبب عدم وجود عطاءات تنافسية وعدم إجراء تقييم عادل جديد، لم يكن هناك ضمان بمعقولية بيع مبنى اتحاد مدريد.

29. وأحالت الويبو إلى تقرير تقييم آخر أجرته في يناير 2016 شركة Analyses & Developments Immobiliers sarl (ADI)، التي قيمت المبنى بقيمة 5.3 مليون فرنك سويسري مقابل 6.2 مليون فرنك سويسري وفقاً للتقييم الذي أجرته شركة CBRE SA في أكتوبر 2015. وأشارت الويبو إلى أن القيمة العادلة للمبنى لم تقيم من جديد نظراً لأن كل المؤشرات أشارت في وقتها إلى أن المبنى مقيد في الدفاتر بقيمة صحيحة من الناحية المادية.

30. ولاحظنا أن شركة CBRE SA التي أعتمدت الويبو تقييمها لغرض البيانات المالية، ذكرت أن القيم الواردة في التقرير تمثل رأيها الموضوعي عن القيمة السوقية في تاريخ التقييم، على افتراض أن العقار تم تسويقه على نحو سليم، وأن تبادل العقود تم في ذلك التاريخ. ومع مراعاة التقلبات السائدة في النظام المالي العالمي، أوصت الشركة بضرورة أن تظل الحالة والتقييمات قيد الاستعراض الدوري، وبأن يتم الحصول على مشورة محددة في مجال التسويق وقت التصرف في العقار. وهذا لم يحدث في الويبو.

31. وأوضحت الويبو أن كون المبنى من الممتلكات الاستثمارية ، فإن إدارته تخضع للمادة 11.4 من النظام المالي التي تشير بدورها إلى سياسة الويبو بشأن الاستثمار، وليس للمادة 11.5 والقاعدة 31.105 من النظام المالي.

32. وأوضحت أيضاً الويبو موقفها وفقاً لما أشار به مكتب المستشار القانوني، الذي يفيد بعدم انطباق المادة 11.5 والقاعدة 31.105 من النظام المالي على بيع الأراضي والمباني أو التصرف فيها. فالمادة 11.5 من النظام المالي تنظم أنشطة الشراء اللازمة لاقتناء الممتلكات (بما في ذلك الملك العقاري)، لكن المهم هو أنها لا تتعلق ببيع هذه الممتلكات أو التصرف فيها. وعلى العكس من ذلك، رغم أن القاعدة 31.105 من النظام المالي تتعلق ببيع الممتلكات أو التصرف فيها، فإنها لا تنطبق على "الملك العقاري". كما أن القاعدة 31.105 من اللائحة المالية تشير إلى مجلس حصر الممتلكات باعتباره الهيئة المكلفة بإسداء المشورة بشأن هذا البيع والتصرف اتساقاً مع اشتراطات القاعدة. ويحدد التعميم الإداري Rev. 9/2017 الخاص "بسياسة الويبو بشأن إدارة الممتلكات" اختصاصات مجلس حصر الممتلكات ويستبعد بوضوح الأراضي والمباني من نطاقها. وأوضحت الويبو أنه امتثالاً للمادة 11.4 والقاعدة المالية 11.104 من اللائحة المالية والمعايير المنطبقة، ورد الإفصاح عن بيع مبنى اتحاد مدريد في الملاحظات 9 و29 و30 من البيانات المالية. وسوف تنظر لجنة البرنامج والميزانية في البيانات المالية وتقرير مراجع الحسابات الخارجي وستصدر التوصيات المناسبة لجمعيات الدول الأعضاء في الويبو.

33. ورغم إقرارنا بوجهات نظر الإدارة، فإننا نلاحظ أيضاً أن القاعدة 29.105 في المادة 11.5 تتعلق بإدارة ممتلكات المنظمة، وجميع النظم المتعلقة باستلامها وتسجيلها واستخدامها وحفظها وصيانتها والتصرف فيها، بما في ذلك عن طريق البيع. (التوكيد مضاف). وتنطبق القاعدة 31.105 على مبيعات اللوازم أو المعدات أو الممتلكات الأخرى التي يُعلن أنها زائدة عن الحاجة أو المعطوبة وتنص على أن تكون هذه المبيعات على أساس عطاءات تنافسية، باستثناء الشروط الواردة فيها. وترد الإشارة إلى الممتلكات في القاعدة 29.105 والقاعدة 31.105 دون أي قيد. ونحن نرى أنه لا يمكن لأي سياسات أو أدلة خاضعة للأنظمة واللوائح المالية أن تحل محل أحكام هذه القواعد. وعلى أية حال، كما ذكرت إدارة الويبو، لا تنطبق السياسة

بشأن الاستثمارات التي تشملها المادة 11.4 على شراء أو بيع ممتلكات عقارية أو مبان أو التصرف فيها أو بيعها. ونظراً لعدم وجود أحكام في السياسة بشأن التصرف في الممتلكات العقارية أو بيعها، فإنه يتعين تطبيق الأحكام الشاملة المتعلقة بالتصرف في الممتلكات على النحو المنصوص عليه في القاعدتين 29.105 و31.105. وعليه، فإنه نظراً للقيمة المادية للمعاملة وابتغاء للشفافية، فإننا نعتقد بضرورة الكشف التام عن الظروف التي تمت من خلالها صفقة بيع مبنى اتحاد مدريد دون طرح عطاءات تنافسية وتوضيحها للجمعية العامة.

التوصية 1

نوصي بأن يعرض بيع مبنى اتحاد مدريد على الجمعية العامة خلال سلسلة الاجتماعات المقبلة.

استحقاقات الموظفين

34. تنص الفقرة 33 (و) من المعيار 3 من معايير إيبساس الذي يتعلق بالسياسات المحاسبية والتغييرات في التقديرات المحاسبية والأخطاء على أنه عندما يكون التطبيق الأولي لأحد المعايير له تأثير على الفترة الحالية أو أي فترة سابقة، تقوم المنشأة بالإفصاح ،قدر الإمكان، عن مبلغ التسوية لكل بند من البنود التي تأثرت في البيان المالي، للفترة الحالية، وكل فترة سابقة معروضة. كذلك، تنص الفقرة 34 (ج) من المعيار 3 من معايير إيبساس على أنه عندما يكون لتغيير طوعي أجري في سياسة محاسبية تأثير على الفترة الحالية أو أي فترة سابقة، تقوم المنشأة بالإفصاح، قدر الإمكان عن مبلغ التسوية لكل بند من البنود التي تأثرت في البيان المالي، للفترة الحالية، وكل فترة سابقة معروضة. كما تنص الفقرتان 44 و45 من المعيار 3 من معايير إيبساس على أن تفصح المنشأة عن طبيعة وحجم أي تغيير يجرى في تقديرات للحسابات ويكون له تأثير في الفترة الحالية أو يتوقع أنه سيكون له تأثير في الفترات المستقبلية، إلا إذا كان من غير العملي في حالة الإفصاح عن التأثير في الفترات المستقبلية تقدير ذلك التأثير. وإذا لم يتم الإفصاح عن حجم التأثير في الفترات المستقبلية لأن تقديره غير ممكن من الناحية العملية، يتعين على المنشأة الإفصاح عن هذه الحقيقة.

35. وقد أجرت الويبو اعتباراً من 1 يناير 2017 تغييراً في سياستها المحاسبية لإقرار استحقاقات الموظفين وفقاً للمعيار 39 من معايير ايبساس، الذي ينص على المحاسبة والإفصاح عن استحقاقات الموظفين. وبموجب المعيار 39، أصبحت الخسائر الأكتوارية الغير معترف بها سابقاً معترف بها الآن في بيان المركز المالي. وأصبح تأثير هذا التغيير في السياسة المحاسبية معترف به بأثر رجعي، مما استلزم إجراء تعديل في أرصدة السنوات السابقة وإعادة بيان الأرقام المقارنة في عام 2016. وقد أدى التعديل في الفترات السابقة مقابل الفترات المعروضة (قبل عام 2016) إلى خفض صافي الأصول بمقدار 78.9 مليون فرنك سويسري.

36. وورد تفاصيل إعادة بيان الأرقام المقارنة لعام 2016 في الملاحظة 2: سياسات محاسبية مهمة- تغيير في السياسة المحاسبية للبيانات المالية للويبو لعام 2017. غير أنه لم يتم الإفصاح في هذا الصدد عن مبلغ التسوية لكل بند من البنود المتأثرة في البيان المالي لعام 2017.

37. وذكرت الويبو أنه نظراً لتطبيق المعيار 39 اعتباراً من أول يناير 2017، فليس هناك تعديل في عام 2017 للإفصاح عنه. ولم تعتبر الويبو ذلك شرطاً بموجب المعيار 3 من معايير ايبساس؛ لكنها أعدت مشروع إفصاح لإدراجه في الملاحظة 2 من البيانات المالية. لذلك، لم تصدر توصية منفصلة بهذا الشأن.

احتياطي المشروعات الخاصة

38. تشير الفقرة 16 من سياسة الأموال الاحتياطية إلى إنشاء احتياطي منفصل باسم "الصندوق الاحتياطي للمشاريع الخاصة" ، يضم اعتمادات للمشاريع الممولة من الأموال الاحتياطية بعد خصم النفقات المتراكمة. ورصيد الاحتياطي هو المبلغ المتاح لتمويل المشروعات التي حصلت بالفعل على الموافقة.

39. وأوضحت لجنة البرنامج والميزانية في الدورة السابعة والعشرين المعقودة من 11 إلى 15 سبتمبر 2017 خلال مناقشة الخطة الرأسمالية الرئيسية للفترة 2018-27 أن رصيد مشروع غير منفق مقدر بقيمة 3.435 مليون فرنك سويسري في احتياطي المشروعات الخاصة لن يعود مطلوباً نظراً للوفورات في الخطة الرأسمالية الرئيسية للفترة 2014-19 وسوف يعاد إلى الأموال الاحتياطية. الملاحظة 23: تكشف صافي الأصول في المشاريع الخاصة عن تخصيص رصيد في الميزانية قدره 206.000 فرنك سويسري لمشروع تغيير نوافذ مبنى أرباد بوكش (أقفل المشروع وشطبت النفقات في نهاية عام 2017) وتخصيص رصيد 487.000 فرنك سويسري لمشروع مياه بحيرة جنيف ورصيد 209.000 فرنك سويسري لمشروع السلامة والحماية من الحريق، حيث يتعين إعادة تلك الأرصدة إلى الأموال الاحتياطية.

40. وذكرت الويبو أن الإقفال الرسمي للمشاريع الثلاثة (مشروع مياه بحيرة جنيف ومشروع تغيير نوافذ مبنى أرباد بوكش ومشروع السلامة والحماية من الحريق) انتقل إلى عام 2018 عقب الإقفال المالي لعام 2017 وأن الأرصدة غير المنفقة على هذه المشاريع ستنقل إلى الفوائض المتراكمة خلال عام 2018. وأضافت الويبو أن الإقفال الرسمي لمشروع ممول من الأموال الاحتياطية، بالإضافة إلى التحقق من الأرصدة غير المنفقة، يشمل إجراء تقييم لأداء المشروع وتقييم تنفيذ النطاق مقابل الجدول الزمني وتحديد الدروس المستفادة ومتابعة الإجراءات إن وجدت. وبمجرد قيام أحد مديري المشاريع باستكمال التقييم، ستلزم موافقة مدير البرنامج المعني وشعبة أداء البرنامج والميزانية والشؤون المالية على التقرير. ومن ثم، فإن عملية الإقفال هي عملية نوعية ومالية في ذات الوقت وتتطلب ما يكفي من الوقت لضمان تحقيق نواتج جيدة.

41. ولاحظنا أن رصيد مشروع مياه بحيرة جنيف (487.000 فرنك سويسري) استمر منذ ديسمبر 2015 دون أي نفقات أخرى في عامي 2016 و2017. واستمر رصيد مشروع تغيير نوافذ مبنى أرباد بوكش (206.000 فرنك سويسري) من شهر ديسمبر 2016، واتضح أن المشروع غير قابل للتنفيذ وناقشت لجنة البرنامج والميزانية المعقودة في سبتمبر 2017 نقل الرصيد إلى الأموال الاحتياطية. وشطبت الأعمال الجارية المرتبطة بهذا المشروع والبالغة 87.781 في البيانات المالية لنهاية عام 2017. ونظراً لأن ميزانية الثنائية انتهت بحلول عام 2017، فإنه يتعين على الويبو أن تقيم أرصدة المشروع غير المنفقة للإقفال المالي لعام 2017 وتنقلها إلى الفوائض المتراكمة.

التوصية 2

نوصي بأن تعجل الويبو بإقفال مشروع مياه بحيرة جنيف ومشروع تغيير نوافذ مبنى أرباد بوكش ومشروع السلامة والحماية من الحريق وأن تقيم أوضاعها والنفقات وأن تنقل الأرصدة المتبقية إلى الأموال الاحتياطية. ويوصى أيضاً بأن تضع الويبو مبادئ توجيهية محددة لإقفال المشاريع، بالإضافة إلى وضع جداول زمنية، لكي يتم رصد إقفال المشاريع على نحو فعال.

42. قبلت الإدارة بالتوصية.

الإنفاق على برنامج المكافآت والتقدير

43. وفقاً للفقرة 7 من معيار إيبساس 1 النفقات هي انخفاض في الفوائد الاقتصادية أو المنافع المتوقعة أثناء فترة التقرير، في شكل تدفقات خارجة أو استهلاك لأصول أو تكبد خصوم بما يؤدي إلى انخفاض في صافي الأصول/الممتلكات، بخلاف تلك المرتبطة بالتوزيع على أصحاب الممتلكات.

44. ويهدف برنامج المكافآت والتقدير للويبو لعام 2015 إلى الاعتراف بالأداء الممتاز الذي يبديه الموظفون أو الأفرقة وتقديره علناً ومكافأته وكذلك إلى إثارة الاهتمام وحفز جميع الموظفين ليحظوا باعتراف مماثل وبمكافآت في المستقبل.

45. ولاحظنا أن الويبو قدمت مبلغ 3.072 مليون فرنك سويسري كمكافآت وجوائز تقدير في إطار نفقات السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017 مقابل 0.060 مليون فرنك سويسري في السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016.

46. ولاحظنا أن:

"1" التعميم الإداري رقم 31/2015/Rev.2 المتعلق بمكافأة الأداء صدر في 19 أبريل 2018.

"2" وبموجب الفقرة 25، ستدخل التعميمات الإدارية المذكورة حيز النفاذ يوم إصدارها أي في 19 أبريل 2018. ونظراً لإصدار التعميمات الإدارية بعد فترة طويلة من وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية لعام 2017 في مارس 2018، فإنها لا يمكن أن تشكل أساساً للمحاسبة لعام 2017.

"3" وقد تضمن المبلغ مكافأة نقدية من مبلغ مقطوع يرصد مرة واحدة للأداء التنظيمي وقدرها 2.000 فرنك سويسري تدفع في شهر مايو 2018 لكل موظف عمل في الويبو لمدة ستة أشهر على الأقل في عام 2017. لكن الأساس/الموافقة التي تقرر بموجبها دفع المبلغ المذكور لكل موظف لم تكن متاحة.

47. ووفقاً للمعلومات المقدمة من الويبو، تنطبق خطة المكافآت والتقدير على الأداء في عامي 2016 و2017، حيث سيدفع بموجبها 2000 فرنك سويسري لعدد يصل إلى 946 موظفاً وسيدفع مبلغ تناسبي لعدد يصل إلى 136 موظفاً عملوا بدوام جزئي ولعدد يصل إلى 103 موظفين عملوا ما لا يقل عن ستة أشهر (جميع الأرقام تقديرية). وذكرت الويبو أنه بموجب معايير إيبساس، أقرت تكلفة برنامج المكافآت والتقدير في العام الذي يرتبط به أداء الموظفين، وفقاً لمبادئ المحاسبة التراكمية. وقد تحددت التقديرات الكلية النهائية للمبلغ الذي ينبغي دفعه بموجب برنامج المكافآت والتقديرات قبل الإذن بإصدار البيانات المالية لعام 2017، بما يتماشى مع متطلبات معايير إيبساس.

48. ولاحظنا أن الحساب المقدم يتعلق فقط بمبلغ 2.531.800 فرنك سويسري، رغم الاعتماد المرصود بمبلغ 3 ملايين فرنك سويسري لعام 2017. كما أن المدير العام أعلن قراره بمنح مكافأة الأداء في 12 أبريل 2018 وتم توثيق القرار في المذكرة العامة للمدير المقدمة إلى المراقب المالي بتاريخ 23 أبريل 2018، عقب تقديم البيانات المالية إلى مراجع الحسابات الخارجي في مارس 2018.

49. وبناء على توصية منا بأن تراجع الويبو مدى صحة نفقات المكافآت وجوائز التقدير وأن تقرها تماشياً مع معيار إيبساس 14 المتعلق بالأحداث بعد فترة إعداد التقارير، أضافت الويبو نصاً في الملاحظة 29 للبيانات المالية (الأحداث بعد فترة التقارير).

نظام مدريد

50. نظام مدريد هو حل لتسجيل العلامات وإدارتها في شتى أصقاع العالم. ويستند نظام مدريد للتسجيل الدولي للعلامات إلى اتفاق مدريد الذي أبرم سنة 1891 وبروتوكول اتفاق مدريد الذي أبرم سنة 1989. والأطراف المتعاقدة في اتفاق مدريد (الأعضاء في نظام مدريد) وفي بروتوكول اتفاق مدريد تشكل معاً اتحاد مدريد. ويدير نظام مدريد المكتب الدولي للويبو. وتنظمه أيضاً اللائحة التنفيذية المشتركة والتعليمات الإدارية.

51. ويمكّن نظام مدريد، أصحاب العلامات التجارية من إيداع طلب واحد ودفع مجموعة واحدة من الرسوم بعملة واحدة، للحصول على حماية علامة تجارية في أنظمة قانونية متعددة. ويسري مفعول التسجيل لمدة عشر سنوات. ويجوز تمديده بمجرد تسديد الرسوم.

الاستراتيجيات

52. وضعت الاستراتيجيات التالية لنظام مدريد في الخطط الاستراتيجية المتوسطة الأجل (2010-15 و2016-21) وفي وثائق البرنامج والميزانية (15/2014 و17/2016):

"1" تحديد العوامل التي تعوق الانضمام إلى بروتوكول مدريد والتفاعل بنشاط أكبر مع الدول غير الأعضاء في نظام مدريد من خلال استراتيجيات مخصصة من أجل التغطية الجغرافية؛

"2" والعمل مع الأطراف المتعاقدة من أجل تحديد السياسات والأحكام القانونية المتعلقة بالملكية الفكرية والمساعدة على تطويرها؛

"3" وتحويل النظام إلى نظام عالمي حقيقي عن طريق تشجيع الدول غير الأعضاء في النظام على النظر في فوائد النظام؛

"4" والعمل مع الأطراف المتعاقدة من أجل التأكد إن كانت السياسات والأحكام القانونية اللازمة بشأن الملكية الفكرية قد وضعت بما يكفل التنفيذ الكامل للنظام، ومساعدة تلك الأطراف على وضع التدابير اللازمة وتطبيقها بغية تحقيق هذا الهدف؛

"5" وتشجيع الأطراف المتعاقدة على بحث مزايا تبسيط النظام من خلال الانتقال إلى محيط قائم على بروتوكول مدريد لوحده؛

"6" والمشاركة في تقدير مستمر للعمليات الجارية بغية تقديم خدمة أكثر اتساقا وفعالية؛

"7" والنهوض بثقافة مؤسسية موجهة أكثر نحو تقديم خدمات عالية الجودة ورصد رضا العملاء؛

"8" وبذل استثمارات كبيرة في تكنولوجيا المعلومات لتحسين انتاجية نظام التشغيل الداخلي وإنشاء بيئة للمكاتب والمستخدمين وتلبية احتياجات مختلف الأنظمة القانونية والآليات التنظيمية والمستخدمين؛

"9" ونظراً للتوسع السريع في النطاق الجغرافي لنظام مدريد، ينبغي أن يخدم النظام مصالح جميع أصحاب المصالح على قدم المساواة ليستغل كامل طاقاته في البيئة الجديدة. وسوف ينظر الفريق العامل المعني بالتطوير القانوني لنظام مدريد في كيفية تطوير الإطار القانوني للنظام لتلبية الاحتياجات المتغيرة عن طريق تبسيط الإطار التنظيمي.

"10" وبحث مسألة اللغات المستخدمة في تقديم الطلبات نظرا لاستمرار توسع نظام مدريد وتطور تشكيل البلدان الرئيسية التي تقدم الطلبات.

"11" وتحقيق مواءمة نوعية مهارات الموظفين مع تنامي تطور المهام الإدارية لمواصلة تطوير نظام تكنولوجيا المعلومات وأيضاً مع التشكيل الجغرافي واللغوي المتغير لقاعدة المستخدمين للأنظمة العالمية للملكية الفكرية.

استخدام نظام مدريد على نطاق أوسع ونحو أفضل

53. ترد الميزانية والنفقات الفعلية الخاصة بنظام مدريد للثنائية 2015/2014 و2017/2016 (حتى نوفمبر 2017) في الجدول 3.

الجدول 3

(المبالغ بآلاف الفرنكات السويسرية)

النتيجة المرتقبة والوصف	2015/2014 (النسبة المئوية من الميزانية النهائية بعد التحويلات)		2017/2016 (النسبة المئوية من الميزانية النهائية بعد التحويلات)	
	الميزانية النهائية بعد التحويلات	النفقات الفعلية	الميزانية النهائية بعد التحويلات	النفقات الفعلية
استخدام نظام مدريد على نطاق أوسع ونحو أفضل، لا سيما من قبل البلدان النامية والبلدان الأقل نموا	16,543	15,784 (95%)	16,326	13,761 (84%)
إنتاجية وجودة خدمات محسّنة في عمليات نظام مدريد	40,885	39,925 (98%)	41,736	37,065 (89%)
المجموع	57,428	55,709 (97%)	58,062	50,826 (88%)

54. استخدم مجموع الاعتمادات المخصصة في الميزانية إلى حد 97 في المائة في الثنائية 15/2014 و88 في المائة للثنائية 17/2016 (حتى نوفمبر 2017).

انضمام بلدان أعضاء جدد لنظام مدريد

55. تضم الويبو حالياً 191 دولة عضوا، منها 116 دولة مشمولة باتحاد مدريد من خلال الأطراف المتعاقدة المائة. واثنين من الأطراف هما من المنظمات الحكومية الدولية التي تضم عدة دول أعضاء[2] في نوفمبر 2017. ويضم نظام مدريد أطرافاً متعاقدة بشكل رئيسي من أوروبا (47 عضواً) ثم من منطقة آسيا-المحيط الهادئ (22) ومن أفريقيا (21) ومن الشرق الأوسط (5) ومن منطقة الكاريبي (3) وطرفاً متعاقداً واحداً من أمريكا اللاتينية وأمريكا الشمالية. ومن بين الأطراف المتعاقدة 24 بلداً (51 في المائة) من البلدان الأقل نمواً البالغ عددها 47 بلداً.

56. ولاحظنا الآتي:

[2] من بين الأطراف المتعاقدة المائة المنظمة الأفريقية للملكية الصناعية وهي منظمة إقليمية للملكية الفكرية تضم 17 دولة. وقد نبذت الدول الأعضاء في المنظمة أن تنضم فرادى كأطراف متعاقدة في نظام مدريد، فالمنظمة هي الطرف المتعاقد بذاتها حيث تدمج مصالح الدول الأعضاء فيها البالغ عددها 17 دولة. وعليه، فبدلاً من الحصول على الحماية لدولة أو عدة دول أعضاء من خلال علامات تجارية منفصلة، يمكن منح علامة تجارية واحدة هي علامة المنظمة الإقليمية لأحد مستخدمي نظام مدريد، وهي تغطي الدول الأعضاء البالغ عددها 17 دولة. ولذلك، فالدول مدرجة في عدد البلدان وليس في عدد الأعضاء.

"1" استناداً إلى خط الأساس البالغ 92 طرفاً متعاقداً في نهاية الثنائية 2012-13، حدد هدف تغطية 100 بلد عضو للثنائية 2014-2015. ولم ينضم أي بلد عضو في عام 2014، في حين انضم خمسة في عام 2015. لذا، فقد ظل إجمالي عدد الأطراف المتعاقدة 97 في نهاية الثنائية 15/2014.

"2" وحدد هدف تغطية 103 أطراف متعاقدة خلال الثنائية 17/2016، حيث تسنى انضمام بلد واحد في عام 2016 وبلدين في عام 2017 حتى نوفمبر 2017. ولذلك، ظل عدد الأطرف المتعاقدة 100 طرف متعاقد في نهاية نوفمبر 2017. ولا تتوقع الإدارة انضمام بلدان أخرى بحلول نهاية شهر ديسمبر 2017.

57. وتوخت الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2010-15 أن تحدد العوامل التي تعيق الانضمام إلى بروتوكول مدريد وأن توضع "استراتيجيات مخصصة" من أجل التوسع الجغرافي. كذلك في البرنامج والميزانية للثنائية 17/2016، اعتبر تراجع الانجذاب إلى نظام مدريد مقارنة بالمسار الوطني فيما يخص أطرف متعاقدة معينة، باعتباره من المخاطر بسبب التعقد الراسخ للنظام، وعدم وجود بنية قانونية ملائمة وعدم وجود خدمة جيدة للعملاء في المكتب الدولي. وفي إطار استراتيجية للتخفيف من ذلك، توخى البرنامج والميزانية الترويج لانضمام جديد في "مناطق" وبلدان رئيسية.

58. ولاحظنا أن الفريق العامل المعني بالتطوير القانوني أكد في أبريل 2016 على أهمية إدراج بلدان في أمريكا اللاتينية ومجلس التعاون باعتبار ذلك محور تركيز استراتيجي. ولاحظنا أن المكتب الدولي لم يحدد مناطق رئيسية للتوسع الجغرافي ولم يضع استراتيجيات مصممة خصيصاً للانضمام.

59. وذكرت الإدارة أنها لا سيطرة لها على المسائل الداخلية للأعضاء المحتملين الجدد مثل عرض تشريعات منقحة لبرلماناتهم، وإمكانية الاعتماد في البرلمان، ومراجعة بنية تكنولوجيا المعلومات والانتخابات وما إلى ذلك، لكنها اضطلعت بمهمة لتقييم استعداد البلدان الأعضاء للانضمام إلى البروتوكول، وتشريعات إجراءات البحث وتكنولوجيا المعلومات لديها، وساعدت أيضاً في صياغة مشروع تشريع جديد يتوافق مع بروتوكول مدريد واللائحة التنفيذية المشتركة.

60. ورغم تقديرنا للمبادرات التي اتخذتها الإدارة، لاحظنا أن 49 في المائة من أقل البلدان نمواً لم تنضم بعد، وأن بلداً واحداً من أمريكا اللاتينية (المكسيك) انضم منذ 15/2014. والبلدان التي تحددت في وثيقة البرنامج والميزانية وفي التقارير الربع سنوية المتعلقة بالانضمام هي في الأساس البلدان التي أعربت عن نيتها في الانضمام والتي تشعر بأن الانضمام سيكون أمراً واقعياً. لذا، فمن المرجح أن يحظى وضع استراتيجية محددة الأهداف في تلك الحالات بمزيد من النجاح.

التوصية 3

ينبغي أن تضع الإدارة استراتيجية محددة الأهداف لانضمام البلدان على أساس محور تركيز إقليمي.

61. قبلت الإدارة بالتوصية.

معالجة الطلبات الدولية السليمة لتسجيل العلامات في الوقت المناسب

62. يعالج المكتب الدولي ست فئات مختلفة من المعاملات وهي الطلبات الدولية، والتجديدات، والتعيينات اللاحقة، والتغييرات، والقرارات، والتصحيحات.

63. ولاحظنا أن اللائحة التنفيذية المشتركة لا تنص على أي إطار زمني لاستكمال/إجراء فحص الطلبات، وأن المكتب الدولي يقضي وقتاً طويلاً في معالجة الوثائق كما يبين الجدول 4.

الجدول 4

عدد الأيام التي تستغرقها معالجة الطلبات السليمة				
فئة الوثيقة	**2014**	**2015**	**2016**	**2017 (حتى أكتوبر 2017)**
الطلبات	75-44	73-34	86-32	85-46
التجديدات	67-45	69-47	74-49	75-54
التعيينات اللاحقة	67-35	67-22	62-24	52-25
التغييرات	90-42	92-34	86-34	106-63
القرارات	30-6	23-6	51-7	82-26
التصحيحات	331-182	187-75	215-94	291-160

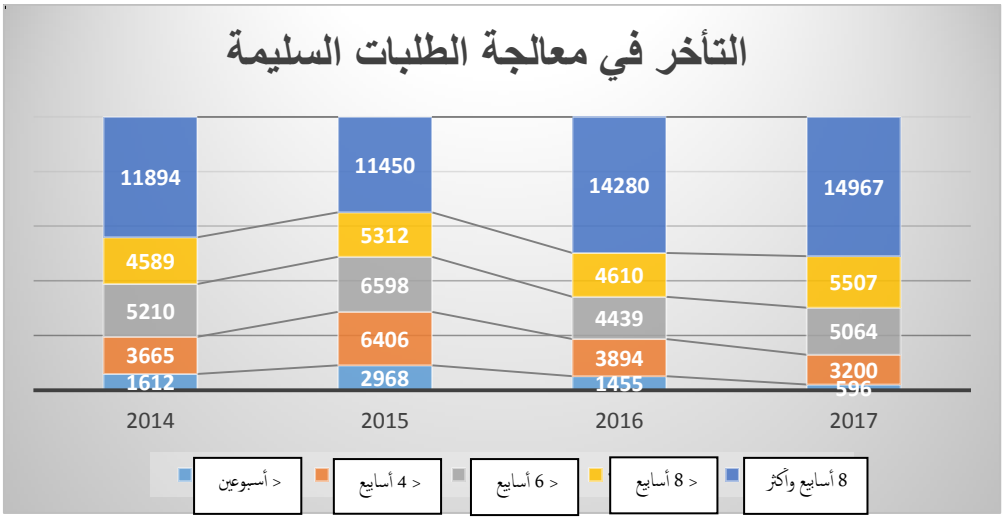
64. ولاحظنا أيضاً أن معالجة معظم الطلبات السليمة تستغرق ما يزيد على ثمانية أسابيع (الجدول 5 والرسم البياني 4)

الجدول 5

عدد الطلبات السليمة المعالجة						
السنة	أقل من أسبوعين	بين أسبوعين و4 أسابيع	بين 4 و6 أسابيع	بين 6 و8 أسابيع	أكثر من 8 أسابيع	المجموع
2014	1612 (5.97%)	3665 (13.59%)	5210 (19.32%)	4589 (17.01%)	11894 (44.10%)	26970
2015	2968 (9.07%)	6406 (19.57%)	6598 (20.16%)	5312 (16.23%)	11450 (34.98%)	32734
2016	1455 (5.07%)	3894 (13.58%)	4439 (15.48%)	4610 (16.08%)	14280 (49.80)	28678
2017	596 (2.03%)	3200 (10.91%)	5064 (17.26%)	5507 (18.77%)	14967 (51.02%)	29334

(تمثل الأرقام الواردة بين قوسين النسبة المئوية فيما يخص المجموع)

الرسم البياني 4



65. ارتفع نصيب الطلبات السليمة التي تمت معالجتها فيما يزيد على 8 أسابيع من 34.98 في المائة في عام 2015 إلى 51.02 في المائة في عام 2017. واستمر انخفاض عدد الطلبات السليمة التي تمت معالجتها خلال 4 أسابيع من 28.64 في المائة في عام 2015 إلى 12.94 في المائة في عام 2017.

66. ولاحظنا أن تأخر المعالجة يؤدى إلى زيادة الطلبات المتراكمة في جميع الفئات في نهاية عام 2014 و2016 كما يرد تفصيلاً في الجدول 6.

الجدول 6: تراكم الطلبات

في نهاية سنة	الطلبات حسب الفئة						
	طلبات التسجيل الجديدة	التجديدات	التعيينات اللاحقة	التغييرات	القرارات	التصحيحات	مجموع الطلبات المتراكمة
2014	8261	570	1856	6912	9521	2575	29695
2015	3951	847	1721	3706	4440	2000	16665
2016	10196	1755	2014	10705	61824	3758	90252
2017 (حتى 10 نوفمبر 2017)	6456	1860	857	4067	12841	3022	29103

67. وزاد مجموع الطلبات المتراكمة بنسبة 441 في المائة في عام 2016 عما كان عليه في عام 2015.

68. ولاحظنا أن المصاعب التشغيلية في نظام تكنولوجيا المعلومات الجديد (النظام الجديد لمعلومات سجلات مدريد الدولية) الذي انطلق في مارس 2016 يؤثر في عبء العمل الذي تتم معالجته وتؤدي إلى تعليقه؛ وأن التأخير على مستوى فحص الطلبات يرجع إلى الشواغر في وظيفة الفاحصين (أربعة في المتوسط) وارتفاع معدل دوران الموظفين المرنين (موظفو الوكالة والموظفون الزملاء).

69. ولحل التراكم، أنشئ برنامج مدريد الخاص في فبراير 2017 في سجل مدريد، وبموجب هذا البرنامج يخدم موظفو شعبة العمليات وزملاؤهم خلال عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية مقابل دفع تعويضات. وقد ترتب على ذلك، تكبد سجل مدريد نفقات قدرها 579.475 فرنكاً سويسرياً لدفع التعويضات خلال الفترة من شهر مارس 2017 إلى شهر نوفمبر 2017.

70. وذكرت الإدارة أنه رغم أن اللائحة التنفيذية المشتركة لا تنص على أي إطار زمني لمعالجة الطلبات، فإنه قد تحدد هدف الالتزام بالوقت المناسب في وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 19/2018.

التوصية 4

نوصي بأن تلتزم الإدارة بالإطار الزمني المحدد في وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 19/2018 لفحص الطلبات السليمة ومعالجتها وبمواصلة تعزيز جهودها لخفض الطلبات المتراكمة.

71. وذكرت الإدارة أنه بفضل الموارد الإضافية المتوفرة في شعبة التشغيل في عام 2018، انخفض حجم الطلبات المعلقة وتقع أربع معاملات من ست معاملات ضمن المستويات المحددة في وثيقة البرنامج والميزانية.

معالجة الطلبات المخالفة للأصول

72. بموجب القواعد 11 (2) (ب) و12 (1) و13 (1) من اللائحة التنفيذية المشتركة، إذا لم يستوف الطلب الدولي الشروط المطبقة واللائحة التنفيذية المشتركة، يخطر المكتب الدولي مودع الطلب/مكتب المنشأ ليصحح المخالفات خلال ثلاثة أشهر من تاريخ الإخطار بالمخالفة، وإلا اعتبر الطلب الدولي متروكاً، ووجب على المكتب الدولي أن يبلغ ذلك لمكتب المنشأ وللمودع بموجب القاعدة 11 (4) (ب) والقاعدة 12 (2).

73. ولاحظنا أن الأهداف المتعلقة بخفض نسبة الطلبات المخالفة للأصول إلى 24 في المائة في الثنائية 2014-15 قد زادت تدريجياً من 36 في عام 2014 إلى 41 في المائة في عام 2017 (حتى أغسطس 2017) ويرجع ذلك بشكل رئيسي إلى أخطاء فيما يخص التصنيف وفيما يخص الرسوم (المفقودة وغير الكافية) والمواصفات الواردة في الطلبات. وتتراوح نسبة الأخطاء المتعلقة بالتصنيف بين 75 في المائة و79 في المائة من مجموع الطلبات التي تحمل أخطاء كما يبين الجدول 7. ولاحظنا أيضاً أن نسبة الطلبات المخالفة للأصول التي تمت معالجتها فيما يزيد على أربعة أشهر مرتفعة للغاية، حيث تتراوح بين 59 و70 في المائة كما يرد بالتفصيل في الجدول 8:

الجدول 7

السنة	الطلبات المستلمة (العدد)	الطلبات الخالية من الأخطاء (العدد)	الطلبات المشتملة على أخطاء (العدد)	أخطاء التصنيف (العدد)	أخطاء التصنيف كنسبة مئوية من الطلبات المشتملة على أخطاء
2014	48020	30665	17355 (36%)	13091	75
2015	49292	30085	19207 (39%)	15119	79
2016	52902	31870	21032 (40%)	15874	75
2017 (upto August)	35615	21157	14458 (41%)	10940	76

الجدول 8

السنة	عدد الطلبات المعالجة من ضمن الطلبات المخالفة للأصول (من تاريخ الاستلام إلى تاريخ التسجيل)						
	أقل من شهرين (1)	**بين شهرين و4 أشهر (2)**	**بين 4 أشهر و6 أشهر (3)**	**بين 6 أشهر و8 أشهر (4)**	**أكثر من 8 أشهر (5)**	**المجموع**	**عدد الطلبات المعالجة في أكثر من 4 أشهر (3+4+5)**
2014	1282 (7.31%)	5409 (30.85%)	6086 (34.71%)	2866 (16.46%)	1891 (10.78%)	17534	10843 (61.85%)
2015	2241 (10.28%)	6780 (31.11%)	6400 (29.36%)	3467 (15.91%)	2909 (13.35%)	21797	12776 (58.61%)
2016	1073 (6.01%)	5102 (28.58%)	6440 (36.08%)	3104 (17.39%)	2130 (11.93%)	17849	11674 (65.40%)
2017 (حتى 31 أغسطس 2018)	917 (4.00%)	5883 (25.65%)	7351 (32.05%)	4432 (19.32%)	4356 (18.99%)	22939	16139 (70.36%)

(الأرقام التي ترد بين قوسين هي النسبة المئوية من مجموع الطلبات)

74. رغم ملاحظة أن متابعة الطلبات المخالفة للأصول والمواعيد الزمنية المرتبطة بها تتوقف أيضاً على رد مقدمي الطلبات ومكاتب المنشأ في الوقت المناسب، فإننا نلاحظ أن التأخير في معالجة الطلبات المخالفة للأصول قد يسفر عن عدم رضا العملاء وقد يؤثر على الانجذاب إلى نظام مدريد، بخلاف الإنتاجية. وأفادت الإدارة بأن المبادئ التوجيهية بشأن التصنيف (المتاحة حالياً في ثلاث لغات رسمية) ستترجم إلى جميع اللغات الست للأمم المتحدة في عام 2018، وأن من شأن وجود هيكل مبسط للرسوم ونظام للأتمتة أن يخفض عدد الطلبات المخالفة للأصول.

التوصية 5

نوصي بأن تجري الإدارة إلى جانب ترجمة المبادئ التوجيهية، بشأن التصنيف إلى اللغات الأخرى تحليلاً للأسباب وراء الأخطاء التي ترد في الطلبات وأن تتخذ تدابير للتخفيف من ذلك.

75. ذكرت الإدارة أنها شرعت في إجراء تحليل مفصل للمخالفات، حيث يجري تحليلها بحسب الفئات وبحسب الأطراف المتعاقدة، لتقديم معلومات مهمة لاتخاذ المزيد من الإجراءات.

خدمة العملاء

76. يَعِد ميثاق الويبو لخدمة العملاء الصادر في مارس 2015 بأن يتلقى عملاؤهم دائماً "مساعدة موثوقة وقيّمة في الوقت المناسب وبطريقة مهنية". ويَعِد الميثاق أيضاً بأن تنظر الويبو، حينما يواجه العملاء أي مشكلة، إلى الاقتراحات والشكاوى

على أنها فرصة لتحسين خدماتها، وأن تُجري دراسات استقصائية منتظمة بشأن رضا العملاء، وأن تُطلع العملاء على نتائج هذه الدراسات الاستقصائية.

77. وقد أنشأت الويبو (في يناير 2016) مجلساً لخدمة العملاء، لإنشاء استراتيجية شاملة لخدمة العملاء، وللموافقة على سياسات خدمة العملاء ومعاييرها وأفضل الممارسات بشأنها.

78. وقد راجعنا محاضر اجتماعات مجلس خدمة العملاء المعقودة (خلال الفترة من مارس 2016 إلى أغسطس 2017) ولم نجد أي إشارة إلى وضع استراتيجية لخدمة العملاء وسياسات خدمة العملاء ومعاييرها وأفضل الممارسات بشأنها.

79. ولاحظنا أيضاً أنه بخلاف الدراسات الاستقصائية للعملاء التي تجرى أحياناً، ليس لدى نظام مدريد أي نظام تعقيبات لدعوة المجتمع الدولي (المكاتب القطرية والأفراد والأطراف المتعاقدة وما إلى ذلك) إلى إبداء الآراء والتعليقات، الأمر الذي يسهل إنشاء نظام إيكولوجي لتوفير آلية أفضل لتقديم الخدمات من خلال سجل مدريد.

80. وقد وجدنا أنه مقابل هدف تحقيق 86 في المائة من معدل رضا أصحاب المصالح من العملاء المحدد في البرنامج والميزانية للثنائية 15/2014، بلغت نسبة الإنجازات الفعلية 81 في المائة. كذلك، تحدد هدف تحقيق نسبة 90 في المائة للثنائية 17/2016. لكن، لم يتيسر تقييم الإنجازات نظراً لعدم إجراء دراسة استقصائية حتى نوفمبر 2017.

81. ولاحظنا أيضاً من تقارير مراقبة الجودة للأعوام 2015 و2016 و2017 (سبتمبر 2017) أن وحدة خدمة العملاء حققت مستويات الجودة بنسب 79 و83 و82 في المائة مقابل مستوى الجودة المقبول[3] الذي تبلغ نسبته 90 في المائة.

82. وذكرت الإدارة أنه نظراً لإجراء تحليل للثغرات وتكريس مشروع في الثنائية 15/2014، تحسنت كفاءة وجودة الردود المقدمة من وحدة خدمة العملاء وستؤدي التغييرات الأخيرة إلى تبسيط معالجة الطلبات التي يتلقاها المكتب الدولي. وأضافت الإدارة أن الوحدة تأثرت مباشرة بتراكم الطلبات في عامي 2016 و2017 وأن من الضروري تحسين جودة الخدمة في عام 2018.

التوصية 6

"1" نوصي بأن تضع الإدارة استراتيجية ومعايير وممارسات فضلى محددة جيداً لخدمة العملاء، تكون مدعومة بنظام تعقيبات فعال قائم على الجودة، لتلبية احتياجات العملاء بفعالية.

"2" ونوصي أيضاً بأن تجري الإدارة دراسات استقصائية منتظمة للعملاء، حسبما ورد في ميثاق خدمة العملاء، للحصول على تعليقات لتحسين الخدمات المقدمة لهم.

83. ذكرت الإدارة أنه من المقرر وضع سياسات ومعايير لخدمة العملاء بسجل مدريد بحلول الربع الثالث من عام 2018.

مراقبة الجودة

84. يحدد إطار إدارة الجودة مستويات الجودة المقبولة لمعاملات سجل مدريد حيث تقيم الجودة وفقاً لها على أساس أسبوعي. ويتعين مراجعة مستويات الجودة المقبولة بصفة دورية. ويقتضي إطار إدارة الجودة إنشاء أدوات لتكنولوجيات المعلومات مناسبة لانتقاء العينات وتعميم نتائج مراقبة الجودة.

[3] جرى تقييم مستوى الجودة المقبول فيما يخص الأداء مقارنة بالرد على الاستفسارات الخطية/الرسائل الإلكترونية للعملاء.

85. ولاحظنا أنه لم يتم إنشاء أدوات لتكنولوجيا المعلومات وأن عملية مراقبة الجودة تجرى يدوياً بالكامل. ولاحظنا أيضاً أن جودة الأعمال في سجل مدريد تقيم على أساس مستويات الجودة المقبولة المعلنة في إطار إدارة الجودة لعام 2015 دون وجود آلية لإجراء المراجعة الدورية لمستويات الجودة المقبولة.

التوصية 7

"1" نوصي بأن تستخدم الإدارة أدوات تكنولوجيا المعلومات لإجراء عمليات مراقبة الجودة/ضمان الجودة بفعالية وأن تجري عملية مراقبة الجودة بصفة دورية كما هو منصوص عليه.

"2" ونوصي أيضاً بأن تعتمد الإدارة سياسة لإجراء استعراض دوري لمستويات الجودة المقبولة.

86. ذكرت الإدارة أن مشروع إنشاء مشروع حاسوبي لدعم مراقبة الجودة بدأ في عام 2018، وأنه قد تم تعيين محلل أعمال للعمل في هذا المشروع بالتعاون الوثيق مع قسم الجودة والتكنولوجيا. ومن المقرر إجراء التحسينات اللازمة للنظام الحالي لتكنولوجيا المعلومات (نظام معلومات سجلات مدريد الدولية). وأشارت الإدارة أيضاً إلى أن إطار إدارة الجودة قائم لتحقيق الأهداف المحددة للجودة. ويحدد مدير السجل مستويات الجودة المقبولة بالتعاون الوثيق مع رئيس قسم الجودة والتكنولوجيا حيث تُراجع سنوياً.

تخطيط الموارد البشرية

87. يشكل وجود موارد بشرية مدربة تدريباً مهنياً فعالاً ومجهزة جيداً شرطاً أساسياً لإدارة أي منظمة بكفاءة وبفعالية. لذا، فمن الشواغل الرئيسية لأي منظمة ضمان أن يكون أداء إدارة الموارد البشرية فعالاً.

88. وحاليا تخدم أربع شعب وظيفية نظام مدريد وهي شعبة العمليات والشعبة القانونية وشعبة المعلومات والترويج وشعبة أنظمة المعلومات. ويرد في الجدول 9 عدد الأشخاص في الشعب الأربع.

الجدول 9

عدد الأشخاص في نظام مدريد

اسم الشعبة	2014		2015		2016		2017	
	دائمون	غير دائمين	دائمون	غير دائمين	دائمون	غير دائمين	دائمون	غير دائمين
العميات	72	26	74	36	72	35	77	40.5
القانونية	6	1	7	1	7	1	7	1
المعلومات والترويج	10	0	7	0	7	0	15	3
أنظمة المعلومات	26	0	23	4	24	4	12	7

89. وتتولى شعبة العمليات المسؤولية عن معالجة الطلبات للتسجيل الدولي. ولاحظنا أن ثلاث فرق بمن فيها العاملون المرنون[4] تشارك في أعمال الفحص. ووجدنا أن نسبة الموارد المرنة اللازمة لأعمال الفحص قد زادت من 25 في عام 2014 إلى 47 في عام 2017. ومن ثم، كان الاعتماد على القوة العاملة المرنة كبيراً.

90. وذكرت الإدارة أن معدل التغير المستمر للقوة العاملة المرنة مرتفع، وأن تكلفة تدريب الموارد المرنة الجديدة أصبح ذا معدل مرتفع للغاية مما يؤدى إلى حدوث تأخيرات في معالجة الطلبات، ريثما تصبح موارد جديدة متاحة. وذكرت الإدارة أنه تم نشر 18 موظفاً مرناً خلال عام 2017 وأن تكلفة التدريب لكل موظف تعادل شهرين من العمل (شهر تدريب للموظف المرن بالإضافة إلى شهر لتدريب المدرب). وبناء عليه، استخدم 36 شهراً لتدريب هؤلاء الموظفين المرنين خلال عام 2017. ولم يتسن الاضطلاع بأعمال المعالجة خلال الستة وثلاثين شهراً. مما أدى إلى خسارة ثلاث سنوات من سنوات عمل الفرد خلال عام 2017، حسب عمل الإدارة.

91. والشعبة القانونية مكلفة بالنظر في المسائل المرتبطة بانضمام بلدان جديدة إلى نظام مدريد وبالإطار القانوني. وتتوقع الشعبة القانونية انضمام 14 بلداً جديداً خلال الثنائية 19/2018، مما يستلزم تدريب الأطراف المتعاقدة المحتملة وتنظيم حلقات عمل وإجراء مناقشات مع تلك الأطراف المتعاقدة. ولاحظنا أن عدد الموظفين في الشعبة القانونية ظل على نفس المستوى في عامي 2014 و2017.

92. وتشارك شعبة المعلومات والترويج لنظام مدريد في نشر المعلومات بشأن منافع نظام مدريد ومزاياه وخدمة الاستفسارات وكذلك الترويج بفعالية لفائدة النظام بين المستخدمين المحتملين. ولدى هذا القسم حالياً فريق مكون من 13 عضواً لمساعدة "رئيسه"، ثلاثة منهم من الموظفين غير الدائمين. ولاحظنا أن التوظيف زاد في هذا القسم في عام 2017 مع زيادة عدد الموظفين الدائمين من 8 إلى 10 موظفين والموظفين غير الدائمين من صفر إلى 3.

[4] العاملون المرنون هم عمال الوكالات والزملاء وفرادى المتعاقدين ومقدمو الخدمات التعاقدية.

93. ولاحظنا أن عدد الموظفين الدائمين في شعبة أنظمة المعلومات انخفض من 21 في عام 2014 إلى 11 في عام 2017، في حين زاد عدد الموظفين غير الدائمين من صفر إلى سبعة في نفس الفترة.

94. ولاحظنا أن سجل مدريد لم يضع خطة شاملة للموارد البشرية تراعي النمو المتوقع في تقديم الطلبات، والتغييرات المتوقعة في القواعد، حيث يتم المزج على نحو أمثل بين موظفي الويبو والعاملين المرنين وحيث يجرى تحسين منصة تكنولوجيا المعلومات.

التوصية 8

نوصي بأن تضع الإدارة استراتيجية طويلة الأجل للموارد البشرية لنظام مدريد من خلال التشاور وبهدف تحقيق توازن ملائم بين الموارد البشرية الدائمة والمرنة.

95. وقبلت الإدارة بالتوصية.

الاستدامة المالية

96. تعتمد مصادر نظام مدريد على نحو 96 في المائة من الإيرادات المتأتية من جمع رسوم التسجيل والتعيينات اللاحقة والتجديدات. وترد إيرادات ونفقات نظام مدريد في الجدول 10.

الجدول 10

الإيرادات والنفقات المتعلقة باتحاد مدريد

(المبالغ بآلاف الفرنكات السويسرية)

السنة	الإيرادات			
2012	الرسوم	51,598	54329	(-) 4 في المائة من الإيرادات
	خلاف الرسوم	2731		
	النفقات		56159	
	العجز		2170	
2013	**الإيرادات**		58456	(-) 2 في المائة من الإيرادات
	الرسوم	55401		
	خلاف الرسوم	3055		
	النفقات		59749	
	العجز		1293	
2014	**الإيرادات**		57285	(-) 0.08 في المائة من الإيرادات
	الرسوم	55113		
	خلاف الرسوم	2172		
	النفقات		57330	
	العجز		45	
2015	**الإيرادات**		71010	(+) 12 في المائة من الإيرادات
	الرسوم	67925		
	خلاف الرسوم	3085		
	النفقات		62811	
	الفائض		8199	
2016	**الإيرادات**		61187	(-) 0.02 في المائة من الإيرادات
	الرسوم	59580		
	خلاف الرسوم	1607		
	النفقات		61204	
	العجز		17	

97. كانت الإيرادات غير كافية لتغطية نفقات نظام مدريد في كل السنوات باستثناء في سنة 2015.

98. ووفقاً لمعايير إيبساس، يعترف بالإيرادات المتأتية من الرسوم بوصفها إيرادات في تاريخ نشر العلامات التجارية. ولاحظنا أنه رغم أن عدد المعاملات شهد تزايد الاتجاه فيما يخص تلقي الطلبات والتعيينات اللاحقة والتعديلات والقرارات، فإن الاعتراف بالإيرادات لا يتناسب مع هذا الاتجاه بسبب حدوث تأخيرات في معالجة المعاملات الأمر الذي يؤدي إلى تراكم هائل في المعاملات حيث زاد من 26.582 في عام 2013 إلى 90.621 في عام 2016. وعليه، فإن نظام مدريد ليس في وضع يسمح له بالاعتراف بالإيرادات حتى تسجيل الطلبات وتم الاحتفاظ بالمبلغ المجموع في حساب ودائع اتحاد مدريد الذي ارتفع من 16.587 في عام 2014 إلى 19.551 فرنكاً سويسرياً في عام 2016، بما يمثل 32 في المائة من رسوم عام 2016.

99. ولاحظنا أيضاً أن هيكل الرسوم لم يراجع خلال العشرين سنة الأخيرة، حتى رغم استمرار العجز باستثناء خلال عام 2015.

100. وذكرت الإدارة أن مراجعة الرسوم كانت مقررة في الخطة المتوسطة الأجل (2019) للفريق العامل.

التوصية 9

نوصي بأن تستعرض الإدارة هيكل الرسوم الحالي بهدف جعل اتحاد مدريد قائماً بذاته، بعد تقييم تأثيره على انضمام أعضاء جدد وعلى استخدام نظام مدريد.

101. قبلت الإدارة بالتوصية وذكرت أن استعراض هيكل رسوم نظام مدريد هو من الأعمال المقررة في منتصف المدة حسب خارطة الطريق المنقحة للفريق العامل المعني بالتطوير القانوني لنظام مدريد.

نظام معلومات سجلات مدريد الدولية (MIRIS)

102. وافقتا جمعيتا اتحاد مدريد واتحاد لاهاي (في سبتمبر 2007) على برنامج لتحديث تكنولوجيا المعلومات في نظام دعم تكنولوجيا المعلومات في الاتحادين. وكان مقرراً تنفيذ البرنامج في مرحلتين خلال فترة تمتد لأربع سنوات (من 2008 إلى 2011) مع إمكانية إضافة مرحلة ثالثة، بتكلفة إجمالية تقدر بقيمة 15.3 مليون فرنك سويسري للثلاث مراحل. وبعد ذلك، نقح هذا النهج (سبتمبر-أكتوبر 2009) لجمع المرحلتين الثانية والثلاثة في مرحلة واحدة (المرحلة الثانية الجديدة). وتنطوي المرحلة الثانية الجديدة من بين جملة أمور على التحوّل التقني الفعلي بالتقابل المباشر من نظام تكنولوجيا المعلومات الحالي والقديم لنظام اتفاق مدريد وبروتوكوله (MAPS) ونظام الرسوم والنماذج الصناعية (DMAPS) (نظام اتفاق مدريد وبروتوكوله معتمد في نظام لاهاي)، الذي يدعم إجراءات التسجيل الدولي لكل من نظامي مدريد ولاهاي، إلى تكنولوجيا حديثة تضمن استفادة أصحاب المصالح في نظامي مدريد ولاهاي، على مدى الأعوام المقبلة، من منصة تقنية موحدة على مستوى كل دوائر القطاع المعنية. وقدرت التكاليف بقيمة 11.731 مليون فرنك سويسري تمول من اتحاد مدريد (8.731 مليون فرنك سويسري) ومن اتحاد لاهاي (3 مليون فرنك سويسري). وكان مقرراً أن تستكمل المرحلة الثانية بحلول الربع الثالث من عام 2012.

103. ومن أجل تنفيذ مكون التحول التقني لنظام مدريد، أبرمت الويبو عقداً مع إحدى الوكالات في 6 يناير 2012 "للتطوير والضمان"(بقيمة 2.49 مليون فرنك سويسري) و"الأنشطة التحسين والدعم" (بقيمة تدفع بالمعدل اليومي المحدد). وينص العقد في جملة أمور على الآتي:"أ" تبدأ الوكالة في أعمال التطوير في 16 يناير 2012 وتنتهي منها في 15 يوليو 2013؛ "ب" وتدفع المستحقات المالية للعمل في سبع مراحل بعد تلبية معيار القبول للمنجزات؛ "ج"وفي حالة "إخفاق النظام" في اختبار القبول لدى المستخدمين، تحدد الوكالة نفس الموعد خلال نفس الفترة الزمنية المستهدفة، "د" وتبدأ سنة الضمان بعد دخول النظام في مرحلة الإنتاج.

104. وسلمت الوكالة مجموعة الأعمال لإدارة الويبو في 31 أكتوبر 2014 لتخضع لاختبار القبول لدى المستخدمين. وتقدمت الإدارة "بخطة الاختبار والنشر" في يونيو 2015، أي بعد ثمانية أشهر تقريباً من تلقي صيغة بيتا لنظام معلومات سجلات مدريد الدولية من المطور.

105. وتمت الموافقة على خطة الاختبار والنشر في 25 يونيو 2015. وامتدت المدة بين تاريخ تسليم المطور للنظام لاختباره وتاريخ تشغيل النظام لحوالي سنة ونصف تقريباً. ولوحظ أن اختبار التقييم لدى المستخدمين بدأ في 2 مارس 2016 وأن قرار التشغيل اتخذ بعد ذلك بفترة قصيرة في 15 مارس 2016 رغم أن النظام لم يكن جاهزاً ليدخل في "طور التشغيل الكامل" لجميع وظائفه.

106. ولاحظنا من تقرير الاختبار النهائي المؤرخ 14 مارس 2016 أن من أصل 27 وظيفة كبيرة خضعت لاختبار القبول لدى المستخدمين في نظام معلومات سجلات مدريد الدولية، كانت هناك 10 وظائف "تعمل تقريباً أو تحتاج إلى التحقق من صحتها"، و17 وظيفة "تعمل بشكل كامل". لذا، فلم يكن النظام جاهزاً للتشغيل بشكل كامل. لكن مجلس إصلاح عمليات سجل مدريد قرر في اجتماعه المؤرخ 15 مارس 2016 المضي في بدء تشغيل النظام في 17 مارس 2016 دون تحديد أوجه القصور التي حددتها الوكالة في الاختبار الذي أجرته، حيث رأى أن من الممكن إدارة المخاطر المقترنة بتشغيل النظام.

107. ولاحظنا أن نظام معلومات سجلات مدريد الدولية الذي بدأ العمل في مارس 2016، والذي تجاوز الموعد المقرر بما يزيد على عامين، لديه العديد من المشكلات التشغيلية.

108. ولاحظنا أن تقرير إغلاق المشروع لنظام معلومات سجلات مدريد الدولية لم يجر إعداده ولم يقدم إلى الجمعية في نوفمبر 2017 لتوضيح نتائج المشروع واستخلاص الدروس المستفادة. وذكرت الإدارة أنه قد تم الانتهاء من مشروع التقرير المتعلق بإغلاق المشروع.

109. ولاحظنا أيضاً أن وثيقة البرنامج والميزانية 19/2018 قدمت اقتراحاً لجمعية اتحاد مدريد لإنشاء منصة تكنولوجيا معلومات جديدة لاتحاد مدريد وخصصت مبلغ 6 ملايين فرنك سويسري في وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 19/2018.

التوصية 10

نوصي بأن تجري الإدارة تحليلاً مفصلاً لأداء لنظام معلومات سجلات مدريد الدولية، بما في ذلك النظر في أي إخفاقات ممكنة في المساءلة، لاستخلاص الدروس المستفادة، وبأن تبلغ أيضاً الجمعية العامة بذلك.

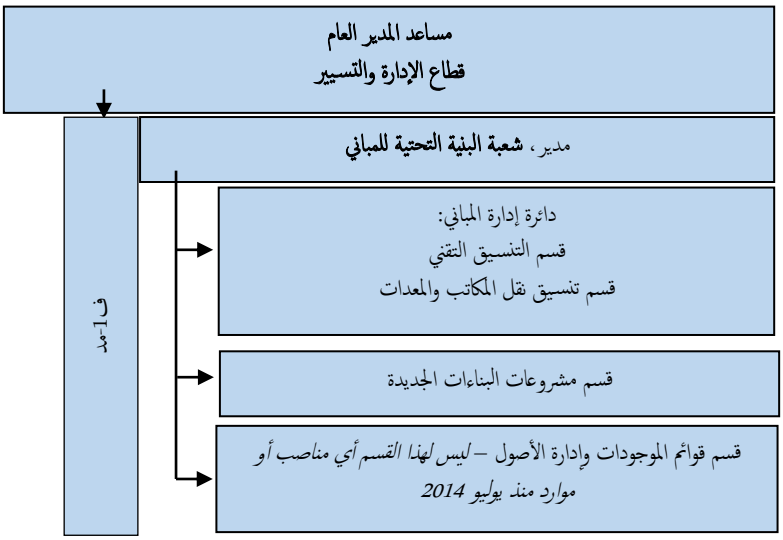
110. ذكرت الإدارة أنه من المقرر إجراء استعراض تقني لنظام معلومات سجلات مدريد الدولية، الذي يدعم حالياً جميع عمليات سجلات مدريد، في إطار مشروع منصة مدريد المقبل.

المباني والصيانة

معلومات أساسية

111. لقد اضطلعنا بمراجعة امتثال المباني والصيانة وفقاً للمعيار 4000 من المعايير الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات، وتتضمن مراجعة الامتثال كلاً من جوانب الامتثال للقواعد النظامية (الالتزام بالمعايير الرسمية مثل القوانين واللوائح والاتفاقات ذات الصلة) و/أو الملاءمة (مراعاة المبادئ العامة التي تحكم الإدارة المالية السليمة وسلوك الموظفين العموميين).

112. وشعبة البنية التحتية للمباني التابعة لخدمات الدعم العامة (البرنامج 24) في الويبو مسؤولة عن صيانة المباني وإدارتها، وأعمال التشييد الجديدة، وتجديد المباني والمنشآت الحالية، ووضع وتنفيذ تدابير النفاذ المادي إلى المباني، وتضطلع بالمسؤولية البيئية عن المنظمة، وبالمسؤولية عن الجوانب غير المالية لإدارة أصول الويبو. وتندرج السلامة المادية وأمن المباني ضمن مسؤولية دائرة تنسيق الأمن والسلامة، كجزء من شعبة الأمن وتأمين المعلومات (البرنامج 28). لكن يطلب من شعبة البنية التحتية للمباني الإشراف على الأعمال المتعلقة بالسلامة و/أو الأمن والاضطلاع بها في المباني والمنشآت، بوصفها وحدة داعمة لشعبة الأمن وتأمين المعلومات ولدائرة تنسيق الأمن والسلامة. وفيما يلي الهيكل التنظيمي لشعبة البنية التحتية للمباني.



113. وشملت مراجعة الحسابات فحص السجلات للفترة من 1 يناير 2015 إلى 31 ديسمبر 2017 فيما يتعلق بالمجالات التالية:

- المشتريات وتجديد الأصول /المعدات وصيانتها
- التغطية التأمينية للأصول
- استهلاك الطاقة
- فعالية التكاليف
- إدارة أماكن العمل
- التحقق المادي من الأصول
- دعم أحداث الويبو
- أعمال الخطة الرأسمالية الرئيسية
- سلامة وأمن المباني والأصول
- تقييم المخاطر فيما يخص مجالات مسؤولية شعبة البنية التحتية للمباني

إدارة الأصول

114. وفقاً للفقرة 40 من دليل إدارة ممتلكات الويبو، يتولى مدير شعبة البنية التحتية للمباني مسؤولية كفالة أن تكون جميع الممتلكات مسجلة بشكل سليم في وحدة إدارة الأصول التابعة لنظام الإدارة المتكاملة، بما في ذلك تسجيل الرقم التسلسلي، ووصف النموذج، ورقم الباركود، والمكان المخصص، وأمين الحفظ، والمنسق المعني بإدارة الممتلكات وغير ذلك من المعلومات التي يحددها المراقب المالي. كذلك، الفقرة 16 (ج) من سياسة إدارة ممتلكات الويبو تسند إلى شعبة البنية التحتية للمباني مسؤولية تسجيل جميع التفاصيل المادية المرتبطة بالأصول الثابتة أو الملموسة للمنظمة (استلام الأصول وتوصيفها ومكانها وأمين الحفظ أو المنسق المعني بإدارة الممتلكات) والاحتفاظ بها في وحدة إدارة الأصول بنظام الإدارة المتكاملة.

115. وتستخدم الويبو وحدة إدارة الأصول بنظام الإدارة المتكاملة لتسجيل جميع المعاملات المتعلقة بإدارة الأصول ولتسجيل التفاصيل المتعلقة بجميع الممتلكات مثل الرقم التسلسلي، ووصف النموذج، ورقم الباركود، والمكان المخصص، وأمين الحفظ، والمنسق المعني بإدارة الممتلكات، وغير ذلك من المعلومات التي يحددها المراقب المالي.

116. وقد راجعنا قائمة بالأصول الثابتة مستخرجة من نظام الإدارة المتكاملة ولاحظنا أن الأرقام التسلسلية لا تذكر في كثير من الحالات وفقاً لبنود الأصول؛ وأن الرقم التسلسلي يدخل في حقل IMEI بدلاً من حقل الرقم التسلسلي؛ وأن وصف الأصول يرد في حقل الرقم التسلسلي؛ وأن أماكن الأصول لا تذكر أو لا تذكر كاملة وما إلى ذلك. وذكرت شعبة البنية التحتية للمباني أن عدداً كبيراً من المخالفات وحالات الاستخدام الخاطئ لبعض الحقول في نظام الإدارة المتكاملة يرتبط بالبيانات القديمة التي أدخلت أو تم تحميلها بكميات كبيرة في نظام الإدارة المتكاملة منذ عدة سنوات؛ وأن جهوداً كبيرة بذلت خلال الثنائية 2016-17 لتنظيف البيانات بالتدريج وترتيب التفاصيل وأن العمل ما يزال جارياً حتى نهاية عام 2018.

التوصية 11

117. مع الإقرار بالخطوات التي اتخذتها الإدارة إلى الآن، نوصي بأن تستكمل الويبو تنظيف قاعدة بيانات نظام الإدارة المتكاملة لضمان أن تمثل التفاصيل الفعلية للأصول.

118. وقبلت الإدارة بالتوصية.

توسيم الأصول

119. تنص الفقرات من 35 إلى 38 من دليل إدارة الممتلكات على أن يتحقق مدير كل وحدة معنية عقب استلام الأصول من استلام الممتلكات حسب الأوامر، وأن يكفل أن توضع أرقام الباركود عند الحصر وأن تثبت علامات الباركود على الممتلكات بعد تسلمها.

120. واستعانت الويبو بشركات خارجية لتتولى التحقق المادي للممتلكات في كلا من عامي 2016 و2017. وأشارت هذه الشركات في تقاريرها عن الحصر المادي الذي أجرته إلى عدم وجود علامات باركود على الأصول. وذكرت الويبو أن أوجه عدم الاتساق والاختلالات التي تشوب البيانات القديمة خضعت للتحقق والتصحيح خلال العامين الماضيين، وأن العمل ما يزال جارياً بهذا الشأن.

التوصية 12

نوصي بأن تستكمل الويبو توسيم الأصول التي تقبل التوسيم والتي ينبغي توسيمها حسب التعليمات الإدارية، ولم يتم توسيمها إلى الآن، على أن يتم ذلك في إطار محدد زمنياً.

121. وقبلت الإدارة بالتوصية.

تسجيل المصنفات الفنية (الأصول التراثية)

122. أشارت الوكالة الخارجية التي اضطلعت بالتحقق المادي من الأصول في عام 2017 إلى أن 22 مصنفاً فنياً من المصنفات التي تحققت مادياً من وجودها، مفقودة من قاعدة بيانات الويبو. وأشارت أيضاً إلى أن 84 من المصنفات التي لا يمكن إغفالها والتي تحققت الوكالة مادياً من وجودها، غير متوفرة في قاعدة البيانات ولا تحمل علامات باركود. ولاحظنا أن 13 من المصنفات الفنية البالغ عددها 22، لم تدخل بعد في نظام الإدارة المتكاملة، وأن 13 من المصنفات التي لا يمكن إغفالها والبالغ عددها 84، أدخلت في قاعدة البيانات، وأن 16 منها لم يتم إدخالها بعد، وأن المصنفات المتبقية البالغ عددها 55 ذكر أنه ليس من المطلوب توسيمها بعلامات باركود وإدخالها في نظام الإدارة المتكاملة حيث أنها لا تعتبر من المصنفات الفنية بل من "الأشياء التذكارية".

التوصية 13

نوصي بأن تستكمل إدارة الويبو، في إطار زمني محدد، تحديث المعلومات الواردة في قاعدة البيانات فيما يخص البنود المتبقية التي توصف بأنها مصنفات فنية.

123. وقبلت الإدارة بالتوصية.

التدابير اللازمة لحفظ المصنفات الفنية وحمايتها

124. وفقاً للفقرة 75 (د) من دليل ممتلكات الويبو، يتولى مدير شعبة البنية التحتية للمباني مسؤولية إدارة المصنفات الفنية. ويتعين على مدير الشعبة أن يضع التدابير الملائمة اللازمة لكفالة الأمن والحماية للمصنفات الفنية بالتشاور مع رئيس دائرة تنسيق الأمن والسلامة.

125. ووفقاً لتقارير التحقق المادي التي أعدتها الشركات الخارجية، فقدت سبعة مصنفات فنية في الويبو خلال عامي 2016 و2017. ولاحظنا أن أربعة مصنفات من المصنفات السبعة ما تزال مفقودة حتى 12 مارس 2018. ومن هذه المصنفات، ثلاثة مصنفات مفقودة من قبل عام 2014.

126. وذكرت الويبو أن مصنفاً واحداً (جديداً) فقط فقد في 31 ديسمبر 2017، من مجموع يبلغ نحو 500 مصنف فني؛ وأنه يجري التحضير لاتخاذ إجراءات خاصة بالحفاظ على المصنفات الفنية وصونها؛ وأنها شرعت في اتخاذ تدابير عدة مثل نقل معظم المصنفات الفنية إلى مكان تخزين جديد ومخصص يسهل على عدد محدود للغاية من الموظفين الوصول إليه. وأضافت أن المصنفات الفنية الواقعة في أرضيات المكاتب وفي الردهات محمية بكاميرات فيديو وأن التحقق المادي الدوري الذي تجريه شركات خارجية يتيح سبلاً إضافية للحفاظ عليها.

127. ورغم أن بعض الإجراءات الخاصة قد صيغت فيما يخص حماية المصنفات الفنية بالتشاور مع رئيس دائرة تنسيق الأمن والسلامة، فإنه ما يزال يتعين على الويبو وضع إطار لتقييم المخاطر ووضع استراتيجيات مناسبة للتخفيف منها فيما يخص الإدارة السليمة للمصنفات الفنية. وذكرت الويبو أن من الضروري أن يكون تقييم المخاطر قراراً صادراً من الإدارة.

128. ونحن نرى أن من شأن إجراء تقييم سليم للمخاطر واستعراض التدابير الأمنية القائمة أن يساعدا على تعزيز التدابير التي اتخذتها الويبو.

التوصية 14

"1" نوصي بأن تحدد إدارة الويبو المصنفات المفقودة وأن تجري تحديثاً لقاعدة بياناتها؛ وإذا تعذر تحديد المصنفات المفقودة، يمكن إعداد تقرير ملائم بهذا الشأن للجمعية العامة.

"2" ونوصي أيضاً بأن تجري الإدارة تقييماً للمخاطر وأن تستعرض التدابير القائمة لتقييم ما إذا كان من الضروري اتخاذ تدابير أمنية/تدابير حماية إضافية للمصنفات الفنية.

129. لم تقبل الإدارة بالنقطة "1" من هذه التوصية بصيغتها الحالية، وذكرت أن الإطار التنظيمي لا ينص على تقديم تقارير خاصة إلى الجمعية العامة أو جمعيات الدول الأعضاء بشأن تلك الحالات المتعلقة بالمصنفات الفنية المفقودة. وذكرت الإدارة أيضاً أنه بإمكانها قبول النقطة "1" إذا تمت مراجعتها لتكون صيغتها على النحو التالي: "نوصي بأن تحدد الويبو المصنفات الفنية المفقودة وأن توضح وضع تلك المصنفات بناء على ذلك في قاعدة بياناتها مع مواصلة البحث عنها."

130. قبلت الإدارة بالتوصية 14 "2".

متابعة تقارير التحقق المادي

131. تنص الفقرة 28 (أ) والفقرة 49 من دليل ممتلكات الويبو على أن يتولى مدير شعبة البنية التحتية للمباني مسؤولية الإشراف على عملية الجرد المادي السنوي التي تجرى بشكل منتظم وإصدار تقرير التحقق السنوي.

متابعة تقرير التحقق المادي (2016)

132. وفقاً لتقرير التحقق المادي الصادر عن الوكالة الخارجية لعام 2016، لم يتم العثور على 51 مصنفاً من أصل 1155 مصنفاً قيمتهم 5000 فرنك سويسري أو أكثر. وترد التفاصيل في الجدول 11.

الجدول 11

بيانات المصنفات	العدد
قطع من معدات تكنولوجيا المعلومات	33
مصنفات فنية	7
قطع من معدات	6
أجهزة سمعية بصرية	3
أثاث المكاتب	1
نظام إدارة النفاذ	1
المجموع	**51**

المصدر: تقرير التحقق المادي (2016) الصادر عن الوكالة الخارجية

133. ذكرت إدارة الويبو أن عدد المصنفات المفقودة انخفض من 51 إلى 39 في نهاية شهر يناير 2017. لكننا لاحظنا أن الإجراءات المتعلقة بالمصنفات المفقودة وعددها عشرون ما تزال معلقة وما يزال البحث جار عنها.

134. وذكرت شعبة البنية التحتية للمباني أنها بدأت خلال العامين الماضيين في اتخاذ عدد من الإجراءات لتيسير عملية التحقق المادي عن طريق تقديم صور فوتوغرافية للتعرف على نحو أفضل على المصنفات، ونوع جديد من العلامات لبعض معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما إلى ذلك.

متابعة تقرير التحقق المادي لعام 2017

135. أشار تقرير التحقق المادي لعام 2017 الصادر عن الوكالة الخارجية إلى الآتي:

(أ) فقد 84 حاسوباً محمولاً أعطتها كسلفة إدارة معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لموظفي الويبو. وذكرت الويبو أن شعبة البنية التحتية للمباني تبحث مع الإدارة هذه المسألة وأن العمل جار بهذا الشأن.

(ب) أبلغ عن 58 مصنفاً باعتبارها من "الأشياء التي ينتظر التصديق عليها" ولم تعثر عليها الوكالة الخارجية. وذكرت الويبو أن التحقق المادي من هذه المصنفات لا يمكن أن تستكمله شركة خارجية على نحو مستقل، حيث يتعين عليها الاعتماد على شهادة تصديق مقدمة من إدارة معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وما تزال شعبة البنية التحتية للمباني تتولى هذه المهمة بالتعاون مع إدارة معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووحدات أخرى.

(ج) البيانات الخاصة ببعض المصنفات شديدة الغموض وغير صحيحة لا سيما في حالة معدات الحاسوب والمعدات السمعية البصرية وتوصيف بعضها يتضمن مصطلحات غامضة. ولا يزال يتعين على إدارة الويبو اتخاذ إجراءات تصحيحية بهذا الشأن.

136. نقلت مصنفات أخرى من مكتب إلى مكتب على مر السنوات وأدخلت كعناصر بديلة لكن لم يتم مسحها ضوئياً أثناء نقلها.

137. ولاحظنا أنه ما يزال يتعين على الويبو أن تتخذ الإجراءات اللازمة فيما يخص نقل الممتلكات إلى أماكن جديدة و/أو أمناء حفظ جدد امتثالاً للفقرات من 41 إلى 44 من دليل ممتلكات الويبو. وذكرت إدارة الويبو أن جهوداً تبذل للتقليل من الاختلالات بمساعدة وحدات أخرى وأن العمل جار بهذا الشأن.

التوصية 15

نوصي إدارة الويبو بالآتي:

"1" تحديد المصنفات المفقودة؛

"2" واستعراض توصيات تقرير التحقق المادي الصادر عن الوكالة الخارجية واستكمال أي إجراءات متابعة مناسبة في إطار زمني محدد.

138. قبلت الإدارة بالتوصية.

تحسين النفاذ المادي إلى مجمع الويبو

139. أجرت الويبو مراجعة للحسابات بشأن إمكانية وصول الأشخاص المعاقين إلى مجمع الويبو في عام 2012. وقسمت التوصيات الاثنين وسبعين إلى 20 توصية ذات أولوية أولى (فورية) و43 توصية ذات أولوية ثانية (المتوسطة الأجل) و9 توصيات ذات أولوية ثالثة (طويلة الأجل). وقسمت أيضاً التوصيات إلى توصيات ذات درجة عالية ومتوسطة ومنخفضة من التعقد في التنفيذ. ويرد في الجدول 12 موجز للتوصيات.

الجدول 12

المبنى	رقم التوصية	أولوية أولى (فورية)	أولوية ثانية (متوسطة الأجل)	أولوية ثالثة (طويلة الأجل)
مبنى AB	25	3 (واحدة ذات درجة عالية وواحدة ذات درجة متوسطة وواحدة ذات درجة منخفضة من التعقد)	21 (4 ذات درجة عالية و1.5 ذات درجة متوسطة و2 ذاتا درجة منخفضة من التعقد)	1 (ذات درجة منخفضة من التعقد)
مبنى GB	13	7 (5 ذات درجة متوسطة و2 ذاتا درجة منخفضة من التعقد)	5 (1 ذات درجة عالية و2 ذاتا درجة متوسطة و2 ذاتا درجة منخفضة من التعقد)	1 (ذات درجة منخفضة من التعقد)
مبنى PCT	15	4 (ذات درجة منخفضة من التعقد)	8 (5 ذات درجة متوسطة و3 ذات درجة منخفضة من التعقد)	3 (ذات درجة منخفضة من التعقد)
المبنى الجديد	18	5 (ذات درجة منخفضة من التعقد)	8 (4 ذات درجة متوسطة و5 ذات درجة منخفضة من التعقد)	4 (ذات درجة منخفضة من التعقد)
مرآب المندوبين	1	1 (ذات درجة عالية من التعقد)	0	0
مجموع التوصيات	72	**20 (2 ذاتا درجة عالية و6 ذات درجة متوسطة و12 ذات درجة منخفضة من التعقد)**	**43 (5 ذات درجة عالية و26 ذات درجة متوسطة و12 ذات درجة منخفضة من التعقد)**	**9 (ذات درجة منخفضة من التعقد)**

140. لاحظنا عدم كفالة خطة السنوات الخمس لتنفيذ توصيات مراجعة الحسابات لتحسين النفاذ المادي إلى مجمع الويبو. ورغم إجراء بعض التحسينات خلال الفترة من عام 2015 إلى عام 2017 مثل إضافة ممرات منحدرة للكراسي المتحركة في مبنى أرباد بوكش (AB)، وخفض أجهزة قراءة بطاقات الدخول لتكون في المستوى المناسب لنفاذ الكراسي المتحركة في مبنى AB ومبنى معاهدة التعاون بشأن البراءات ومبنى بودنهاوزن الأول (GBI) ومبنى بودنهاوزن الثاني (GBII) والمبنى الجديد، ووتركيب حواجز ثابتة في مبنى AB ومبنى بودنهاوزن الأول (GBI) ومبنى بودنهاوزن الثاني (GBII) وتوسيع بعض الأبواب في مبنى في مبنى AB ومبنى بودنهاوزن الأول (GBI)، فإن بعض التدابير لم تستكمل بعد مثل خفض أجهزة قراءة بطاقات الدخول في مبنى GBI ومبنى GBII.

141. وذكرت الويبو أن عدداً من التحسينات (نحو 15 أو 20 في المائة) لم تعد مناسبة، في حين أن 18 إجراء تحسين (25 في المائة) نفذ بشكل أو بآخر بحلول نهاية عام 2017. وذكرت الويبو أن الخطة طويلة الأجل ستتضمن نحو 40 إجراءً (55 في المائة) متبقياً من التحسينات الموصى بها في التوصيات البالغ عددها 72.

التوصية 16

نوصي الويبو بأن تضع خطة مناسبة لتنفيذ التوصيات المتبقية من تقرير الخبير لعام 2012 لتحسين النفاذ المادي إلى مجمع الويبو.

142. قبلت الإدارة بالتوصية.

استعراض الإجراءات التي اتخذتها الإدارة بشأن التوصيات السابقة

143. ترد حالة تنفيذ الويبو لتوصيات مراجع الحسابات الخارجي (المراجعة المالية) في المرفق 1 لهذا التقرير.

إفصاحات الإدارة – شطب الخسائر من النقد والحسابات المدينة والممتلكات

144. ذكرت الإدارة أنَّه وفقاً للمادة 4.6 من النظام المالي والقاعدة 8.106(أ) من اللائحة المالية، سجَّلت المنظمة الخسائر التالية خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017:

"1" شُطبت حسابات مدينة بقيمة إجمالية قدرها 1558.80 فرنكاً سويسرياً أثناء عام 2017. وخص ذلك تسع فواتير غير مدفوعة يرجع تاريخها إلى عام 2016 وتتعلق بأنشطة في مجالات العلامات التجارية والرسوم والنماذج صناعية والنشر؛

"2" وشُطبت ضرائب أمريكية مستردة بقيمة إجمالية 81.665 دولاراً أمريكياً (ما يعادل 79.868.37 فرنكاً سويسرياً)؛

"3" وتكبدت المنظمة خسائر صغيرة أخرى على مدار السنة نجمت، في المقام الأول، عن مدفوعات مقابل الحسابات المدينة وبلغت قيمتها الإجمالية 31.481.27 فرنكا سويسريا.

145. ووفقاً للمادة 4.6 من النظام المالي والقاعدة 9.106(أ) من اللائحة المالية، سجَّلت المنظمة الخسائر التالية خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017:

"1" نقلت 28 قطعة أثاث إجمالي قيمتها الدفترية الصافية 11.379.33 فرنكاً سويسرياً من فئة المعدات؛

"2" ودمرت مكونات مبان إجمالي قيمتها الدفترية الصافية 1.434.697 فرنكاً سويسرياً خلال عام 2017 في إطار أعمال التحسينات في مبنى AB ومبنى GBI؛

"3" وشُطبت أعمال بناء قيمتها الدفترية الصافية 87.781 فرنكاً سويسرياً؛

"4" ونقل 370 عنصراً إجمالي قيمتها 8.317.02 فرنك سويسري من قائمة جرد مركز المعلومات (ولم يتسن تحديد مكانها).

146. وذكرت الإدارة أنه وفقاً للمادة 4.6 من النظام المالي والقاعدة 8.106 من اللائحة المالية، سجَّلت المنظمة الخسائر التالية خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016:

"1" شُطبت حسابات مدينة بقيمة إجمالية قدرها 741 فرنكا سويسرياً أثناء عام 2016. وخص ذلك أربع فواتير غير مدفوعة يرجع تاريخها إلى عام 2015 وتتعلق بأنشطة علامات تجارية؛

"2" وتكبدت المنظمة خسائر صغيرة أخرى على مدار السنة نجمت، في المقام الأول، عن مدفوعات مقابل الحسابات المدينة وبلغت قيمتها الإجمالية 19.584.20 فرنكاً سويسرياً.

[توقيع]

(راجيف ميهريشي)

المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند

مراجع الحسابات الخارجي

نيودلهي، الهند

يوليو 2018

المرفق 1

حالة تنفيذ الويبو لتوصيات المراجعة الخارجية للحسابات

مراجعة مالية	التوصية	رد الإدارة	الحالة
2014	يمكن للويبو أن تفصح عن تفاصيل أصول التراث التي تشمل المصنفات الفنية في ملاحظات البيانات المالية وأن تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز نظمها الأمنية بغية منع فقدان أي من هذه الأصول.	في ديسمبر 2017، راجع مجلس المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (IPSASB) الردود على ورقة التشاور التي أصدرها بشأن الأصول التراثية. وقد حظيت الآراء الأولية للمجلس بدعم جيد. ومن هذه الآراء ضرورة إدراج الأصول التراثية في البيانات المالية، في حال استيفائها لمعايير القيد في الإطار المفاهيمي. لكن العديد من الردود أثارت مسائل بشأن قياس التراث. وستتمثل الخطوات التالية فيما يخص مشروع قياس القطاع العام الذي أعده المجلس في وضع مبادئ عامة للقياس. وفي النصف الثاني من عام 2018، سيستخدم مشروع الأصول التراثية تلك المبادئ للنظر في التوجيه اللازم لتقديم طلب بشأن قياس التراث.	قيد التنفيذ
2015	يمكن للإدارة أن تنظر في صياغة سياسة استثمارية مناسبة لإدارة النقدية والخزانة، بما في ذلك القروض، وتطبيق هذه السياسة لتحسين الإدارة المالية.	أعد مستشارو الخزانة في ربيع عام 2014 سياسة استثمارية تشتمل على مجموعة من السياسات، بما في ذلك الاستثمارات، ولكن ليس إدارة النقدية. وفي غضون أيام من تسليمها، تغيرت العلاقة بين الويبو والإدارة الاتحادية للشؤون المالية، مما جعل سياسة الاستثمار عديمة الفائدة	قيد التنفيذ

		في الواقع. ثم بدأت تُبذل جهود لتقديم سياسة استثمارية جديدة،وبلغت هذه الجهود ذروتها بموافقة الدول الأعضاء على هذه السياسة في خريف عام 2015. وكانت سياسة مخاطر الطرف الآخر الواردة في "مجموعة" الخزانة تحتاج أيضاً إلى تحديث نتيجةً لهذا التغيير في العلاقة. وبالإضافة إلى ذلك، كانت شعبة الشؤون المالية ترغب في مراجعة أجزاء أخرى من "المجموعة"، وسلّمت بضرورة إعداد سياسة بشأن إدارة النقدية من أجل استكمال مجموعة السياسات. وكان هذا العمل لا يزال ينتظر تعيين أمين خزانة. وعقب وصول هذا الشخص في يونيو 2016، بدأ العمل على سياسة مخاطر الطرف الآخر. وقد أعدت الآن مجموعة السياسات الاستثمارية في شكل مشروع ويجري مراجعته داخلياً. ونقح تاريخ التنفيذ إلى أغسطس 2018.	
2015	يلزم إعادة تقييم العمر الإنتاجي للأصول كي تعرض صورة نزيهة لها وتضع تقديراً معقولاً للعمر الإنتاجي للأصول.	جرى الاضطلاع بعمل مهم في عام 2017 لتحديث حالة معدات المنظمة. وخفضت قيمة المعدات بالكامل إلى نحو 5.8 مليون فرنك سويسري مقارنة بعام 2016. وفي عام 2018، وسوف يُضطلع بالعمل اللازم لاستعراض العمر الإنتاجي للأصول المطبق على المعدات، تماشياً مع تاريخ التنفيذ في 31 ديسمبر 2018.	قيد التنفيذ

2016	يمكن أن تُصنِّف الويبو السيولة الاستراتيجية ضمن السيولة المُقيَّدة وما يعادلها.	احتفظت الويبو بتصنيفها للسيولة الاستراتيجية كعنصر منفصل من النقد والاستثمارات. ونفذت الويبو سياسة الاستثمار المنقحة ونتيجة لفصل السيولة الاستراتيجية في عرض الملاحظات، أصبح العرض أكثر وضوحاً ومفهوماً بشكل أفضل.	تم الإفصاح عنه في السياسة الاستثمارية للويبو (ارجع إلى الملاحظة 4: الاستثمارات) يمكن اعتبار التوصية منتهية.
2016	نوصي بأن تتخذ الويبو إجراءات مناسبة لتسوية/استرداد سُلف الموظفين المستحقة المُقدمة من أجل المنح التعليمية في غضون الوقت المقرر..	قبلت الويبو بالتوصية وذكرت أنه تم تحديد موعد نهائي في 30 يونيو 2017. وسيؤدي عدم امتثال الموظفين إلى استرداد سلفة التعليم على النحو الموصى به. وردت الويبو أن هذه المسائل معلقة لأن إدارة الموارد البشرية تنتظر الحصول على معلومات من الموظفين المعنيين. وفور استلام هذه المعلومات، سيُسترد المبلغ عن طريق الخصم من راتب الموظف. وقد عولجت جميع الحالات المعلقة.	عولجت جميع الحالات المعلقة بالصيغة التي قبلتها الويبو. ويمكن اعتبار التوصية منتهية.
2016	نوصي بأن تُنقَص بالكامل قيمة جميع الأصول التي تقل عن الحد الأدنى البالغ 5000 فرنك سويسري، التي تظهر في سجل الأصول، بما يتماشى مع السياسة المحاسبية ومتطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.	وافقت الويبو على تحليل هذه الأصول كجزء من استعراض المعدات والأثاث لعام 2017. وذكرت الويبو أن التطبيق المرتقب للحد الجديد بدءاً من 1 يناير 2011 يتماشى مع متطلبات المعيار 3 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وعلاوة على ذلك، فإن فوائد التغيير المطلوب لا تبررها تكاليفه. ووافقت الويبو على تحليل هذه	أصبحت الآن جميع الأصول التي تقل عن الحد الأدنى البالغ 5000 فرنك سويسري مستبعدة باعتبارها من المعدات المحولة إلى رأس مال. وتعتبر هذه التوصية منتهية.

		الأصول كجزء من استعراض المعدات والأثاث لعام 2017. وقد أصبحت الآن جميع الأصول التي تقل عن الحد الأدنى البالغ 5000 فرنك سويسري مستبعدة باعتبارها من المعدات المحولة إلى رأس مال في البيانات المالية المؤقتة في 30 سبتمبر 2017. ونحن نعتبر هذه التوصية منتهية.	
2016	يتعين على الويبو أن تراجع جميع أصول العناصر القديمة والعناصر المفقودة وتعديلها في الدفاتر بحلول نهاية عام 2017. وينبغي أيضاً استكمال عملية تحديث الوحدة من أجل تقديم جميع التفاصيل وتوفير نظام استعلام موثوق به بحلول نهاية عام 2017.	استكملت الإجراءات 1 و2 و4 و5. والإجراء 6 المقرر الانتهاء منه في هذه المرحلة بمجرد تقديم أي طلبات مستقبلية للتصرف (في كميات من العناصر القديمة و/أو المفقودة) سيعرض على مجلس حصر الممتلكات، عند الاقتضاء، على أساس صيغة مفتوحة جارية. وقد ورد الإجراء 3 بشأن التصرف المادي في الأصول من جانب شعبة البنية التحتية للمباني أو قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لغرض الإعلام، نظراً لأنه ليس من الإجراءات المطلوبة من أجل تنفيذ التوصية (لكن يلاحظ أن الإجراء 3 في المراحل النهائية من الإنجاز). وختاماً، نفذت التوصية ويمكن اعتبارها منتهية.	نفذت
2016	نوصي بوضع سياسة مناسبة بشأن تنفيذ المعيار 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وبتنفيذ هذه السياسة في وقت مبكر، نظراً إلى الأثر	نفذت الويبو المعيار 39 في عام 2017. وأدرجت الأرقام والبيانات المراعية للمعيار 39 في البيانات المالية للويبو للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017.	نفذ المعيار 39 اعتباراً من 1 يناير 2017 وأشير إلى التأثير في البيانات المالية. ويمكن اعتبار التوصية منتهية.

	المادي للالتزامات غير المقيدة على البيانات المالية الذي يسير في اتجاه متزايد.		

مسرد

مودع الطلب	هو أي شخص مادي أو اعتباري يودع طلباً. يمكن أن يودع الطلب أكثر من شخص واحد.
الطلب	هو الطلب الرسمي الذي يقدم للحصول على الحماية لعلامة تجارية في مكتب وطني أو إقليمي للملكية الفكرية حيث يتولى المكتب عادة فحص الطلب ويقرر ما إذا كان يمنح أو يرفض الحماية في النظام القانوني المعني.
العلامة الأساسية	هي الطلب الوطني أو الإقليمي (الطلب الأساسي) أو التسجيل (التسجيل الأساسي) الذي يقوم عليه الطلب الدولي.
الإلغاء	هو إجراء لإلغاء آثار تسجيل دولي لجميع السلع أو الخدمات أو بعضها فيما يخص جميع أعضاء نظام مدريد المعينين في تسجيل دولي معين.
الطرف المتعاقد (عضو نظام مدريد)	هو دولة أو منظمة حكومية دولية مثل الاتحاد الأوروبي، طرف في اتفاق مدريد و/أو بورتوكول مدريد
التعيين	هو الطلب في تسجيل دولي للحصول على الحماية في نظام قانوني لأحد أعضاء نظام مدريد.
الملكية الفكرية	تشير إلى إبداعات العقل مثل الاختراعات والأعمال الأدبية والفنية والتصاميم والرموز والأسماء والصور المستخدمة في السوق.
الطلب الدولي	هو طلب للحصول على تسجيل دولي بموجب نظام مدريد، أي أنه طلب للحصول على حماية علامة تجارية لدى عضو أو أكثر من أعضاء نظام مدريد. وينبغي أن يكون الطلب الدولي قائماً على علامة أساسية.
المكتب الدولي	هو المكتب الدولي للويبو الذي يدير نظام مدريد. وهو مسؤول عن المهام الإجرائية المرتبطة بالطلبات الدولية، وكذلك الإدارة اللاحقة للتسجيلات الدولية.
السجل الدولي	هو سجل يحتفظ به المكتب الدولي، حيث تسجل الطلبات الدولية التي تستوفي الشروط المطبقة باعتبارها تسجيلات دولية. وتسجل أيضاً التغييرات التي تطرأ على هذه التسجيلات في السجل الدولي.
التسجيل الدولي	يؤدي تقديم طلب للتسجيل الدولي لعلامة تجارية إلى تسجيل العلامة في السجل الدولي ونشر التسجيل الدولي في جريدة الويبو بشأن العلامات الدولية. وإذا لم يكن التسجيل الدولي محل رفض للحماية من أحد أعضاء نظام مدريد المعينين، فإنه يكون له نفس التأثير لتسجيل أجري لعلامة تجارية وطنية أو إقليمية بموجب القانون المطبق في النظام القانوني لذلك العضو في نظام مدريد.
التسجيلات الدولية	تتمتع حالياً التسجيلات الدولية بفترة حماية مدتها عشر سنوات. ولكي تظل التسجيلات سارية، ينبغي تجديدها. وفي معظم الأنظمة القانونية، يمكن الاحتفاظ بأي علامة تجارية إلى ما لا نهاية،

السارية	وتجديدها كل عشر سنوات.
عضو مدريد (طرف متعاقد)	هو عبارة عن دولة أو منظمة حكومية دولية مثل الاتحاد الأوروبي أو المنظمة الأفريقية للملكية الفكرية، تكون طرفاً في اتفاق مدريد و/أو بروتوكول مدريد.
تصنيف نيس	هو الصيغة المختصرة للتصنيف الدولي للسلع والخدمات لأغراض تسجيل العلامات، وهو تسجيل دولي منشأ بموجب اتفاق نيس. ويتألف تصنيف نيس من 45 فئة، مقسمة إلى 34 فئة للسلع و11 فئة للخدمات.
المنشأ	هو بلد/إقليم إقامة أو جنسية أو مقر مودع الطلب الذي يودع طلب علامة تجارية. ويستخدم البلد الذي يقع فيه عنوان مودع الطلب لتحديد منشأ الطلب. وفي نظام مدريد، مكتب المنشأ هو مكتب الملكية الفكرية لعضو مدريد الذي يحق لمودع الطلب أن يقدم فيه طلباً دولياً.
مسار اتفاقية باريس	هو بديل لمسار مدريد، ويمكن مسار اتفاقية باريس (الذي يسمى أيضاً "بالمسار المباشر") من تقديم طلبات فردية للحصول على حقوق الملكية الفكرية بشكل مباشر لدى مكتب للملكية الفكرية موقع على اتفاقية باريس.

ردود الإدارة على توصيات مراجع الحسابات الخارجي

التوصية رقم 1

نوصي بأن يُعرض بيع مبنى اتحاد مدريد على الجمعية العامة خلال سلسلة الاجتماعات المقبلة.

الردّ

فيما يخص توصية مراجعي الحسابات الخارجيين بعرض البيع على الجمعية العامة، أكّدت الإدارة، على النحو المبيّن لمراجعي الحسابات الخارجيين، أن المعلومات المتعلقة بعملية البيع تُمثّل جزءاً لا يتجزأ من البيانات المالية المُراجَعة.

وعملاً بالقاعدة 11.4 من النظام المالي والقاعدة 11.104 من اللائحة المالية (التي تنصّ على أن "الاستثمارات تسجل في دفتر الأستاذ الذي يبين جميع التفاصيل المهمة لكل استثمار، بما في ذلك على سبيل المثال...حصيلة البيع...") والمعايير المطبقة، يرد الكشف عن بيع مبنى اتحاد مدريد في الملاحظات 9 و29 و30 من البيانات المالية المُراجَعة. وستنظر لجنة البرنامج والميزانية خلال دورتها الثامنة والعشرين حسب الأصول في البيانات المالية المُراجَعة وتقرير مراجع الحسابات الخارجي، وستقوم بصياغة التوصيات المناسبة لجمعيات الدول الأعضاء في الويبو، بما في ذلك الجمعية العامة.

وأشارت إدارة الويبو إلى أن الاختلاف بين فريق مراجع الحسابات الخارجي وإدارة الويبو في تفسير النظام المالي ولائحته، بناءً على المشورة التي يسديها مكتب المستشار القانوني، لا يزال قائماً. ويتعلق ذلك الاختلاف بتطبيق النظام واللائحة على صفقة بيع مبنى اتحاد مدريد، التي لطالما صُنّفت في البيانات المالية المُراجَعة واعتبرت على أنّها ممتلكات استثمارية، وذلك منذ تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في 2010. كما سلّطت الإدارة الضوء على أنه تماشياً مع ذلك التصنيف، قُدّمت في عام 2014 شروحات إلى مراجعي الحسابات الخارجيين ووافقوا عليها. وعلاوة على ذلك، فإن المنظمة قد اقتنت مبنى اتحاد مدريد في عام 1974، وعملاً بالفقرة 14 من الوثيقة MM/CDIR (Extr.)/III/2 (جمعية اتحاد مدريد ولجنة المديرين في 29 نوفمبر 1972)، فإن الغرض من عملية شراء ذلك المبنى كان يتمثل في استثمار جزء من الصندوق الاحتياطي لاتحاد مدريد في سوق الممتلكات. وقد اعتُبر ذلك بمثابة الخيار الذي من شأنه أن يدرّ أكبر عائد من بين إمكانيات الاستثمار المتاحة، والتي كانت محدودة بشكل عام بالنسبة إلى المنظمات الحكومية الدولية آنذاك.

وبما أن مبنى اتحاد مدريد يعتبر من بين الممتلكات الاستثمارية، فإن إدارته تخضع للقاعدة 11.4 من النظام المالي، التي تشير بدورها إلى سياسة المنظمة بشأن الاستثمارات، على النحو الذي اعتمدته جمعيات الدول الأعضاء في الويبو خلال سلسلة الاجتماعات السابعة والخمسين المنعقدة في أكتوبر 2017.

التوصية 2

نوصي بأن تعجل الويبو بإقفال مشروع مياه بحيرة جنيف ومشروع تغيير نوافذ مبنى أرباد بوكش ومشروع السلامة والحماية من الحريق وأن تقيم أوضاعها والنفقات وأن تنقل الأرصدة المتبقية إلى الأموال الاحتياطية. ويوصى أيضاً بأن تضع الويبو مبادئ توجيهية محددة لإقفال المشاريع، بالإضافة إلى وضع جداول زمنية، لكي يتم رصد إقفال المشاريع على نحو فعال.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية وأشارت إلى أن الإقفال الرسمي لمشروع ممول من الأموال الاحتياطية يشمل، فضلاً عن التحقق من الأرصدة غير المنفقة، إجراء تقييم لأداء المشروع وتقييم لتسليم النطاق مقارنة بالجدول الزمني، وتحديد الدروس المستخلصة وإجراءات المتابعة إن وجدت. وبعد أن يفرغ مدير المشروع من إجراء التقييم، يجب اعتماد التقرير من قبل مدير البرنامج المعني، وشعبة أداء البرنامج والميزانية، وشعبة الشؤون المالية. ومن ثمّ فإن عملية الإقفال هي عملية نوعية ومالية في الوقت نفسه، وتقتضي تكريس ما يكفي من الوقت بهدف ضمان جودة النتائج المتوخاة.

ووضّحت الإدارة أن المشاريع الثلاث المُشار إليها في الفقرات التي تسبق التوصيات أُقفلت رسمياً في مايو 2018.

التوصية 3

ينبغي أن تضع الإدارة استراتيجية محددة الأهداف لانضمام البلدان على أساس محور تركيز إقليمي.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية.

التوصية 4

نوصي بأن تلتزم الإدارة بالإطار الزمني المحدد في وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 19/2018 لفحص الطلبات السليمة ومعالجتها وبمواصلة تعزيز جهودها لخفض الطلبات المتراكمة.

الرّد

ذكرت الإدارة أنه بفضل الموارد الإضافية المتوفرة في شعبة عمليات نظام مدريد في عام 2018، انخفض حجم الطلبات المعلقة وتقع أربع معاملات من أصل ست معاملات ضمن المستويات المحددة في وثيقة البرنامج والميزانية.

التوصية 5

نوصي بأن تجري الإدارة، فضلاً عن ترجمة المبادئ التوجيهية بشأن التصنيف إلى اللغات الأخرى، تحليلاً لأسباب الأخطاء التي ترد في الطلبات وأن تتخذ تدابير للتخفيف من ذلك.

الرّد

ذكرت الإدارة أنها شرعت في إجراء تحليل مفصل للمخالفات، حيث يجري تحليلها بحسب الفئات وبحسب الأطراف المتعاقدة، لتقديم معلومات مهمة لاتخاذ المزيد من الإجراءات.

التوصية 6

"1" نوصي بأن تضع الإدارة استراتيجية ومعايير وممارسات فضلى محددة جيداً لخدمة العملاء، تكون مدعومة بنظام تعقيبات فعال قائم على الجودة، لتلبية احتياجات العملاء بفعالية.

"2" ونوصي أيضاً بأن تجري الإدارة دراسات استقصائية منتظمة للعملاء، حسبما ورد في ميثاق خدمة العملاء، للحصول على تعليقات لتحسين الخدمات المقدمة لهم.

الرّد

ذكرت الإدارة أنه من المقرر وضع سياسات ومعايير لخدمة العملاء بسجل مدريد بحلول الربع الثالث من عام 2018.

التوصية 7

"1" نوصي بأن تستخدم الإدارة أدوات تكنولوجيا المعلومات لإجراء عمليات مراقبة الجودة/ضمان الجودة بفعالية وأن تجري عملية مراقبة الجودة بصفة دورية كما هو منصوص عليه.

"3" ونوصي أيضاً بأن تعتمد الإدارة سياسة لإجراء استعراض دوري لمستويات الجودة المقبولة.

الرّد

ذكرت الإدارة أن مشروع إنشاء مشروع حاسوبي لدعم مراقبة الجودة بدأ في عام 2018، وأنه قد تم تعيين محلل أعمال للعمل في هذا المشروع بالتعاون الوثيق مع قسم الجودة والتكنولوجيا. ومن المقرر إجراء التحسينات اللازمة للنظام الحالي لتكنولوجيا المعلومات (نظام معلومات سجلات مدريد الدولية). وأشارت الإدارة أيضاً إلى أن إطار إدارة الجودة قائم لتحقيق الأهداف المحددة للجودة. ويحدد مدير السجل مستويات الجودة المقبولة بالتعاون الوثيق مع رئيس قسم الجودة والتكنولوجيا حيث تُراجع سنوياً.

التوصية 8

نوصي بأن تضع الإدارة استراتيجية طويلة الأجل للموارد البشرية لنظام مدريد من خلال التشاور وبهدف تحقيق توازن ملائم بين الموارد البشرية الدائمة والمرنة.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية.

التوصية 9

نوصي بأن تستعرض الإدارة هيكل الرسوم الحالي بهدف جعل اتحاد مدريد قائماً بذاته، بعد تقييم تأثيره في انضمام أعضاء جدد وفي استخدام نظام مدريد.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية وذكرت أن استعراض هيكل رسوم نظام مدريد هو من الأعمال المقررة في منتصف المدة حسب خارطة الطريق المنقحة للفريق العامل المعني بالتطوير القانوني لاتحاد مدريد.

التوصية 10

نوصي بأن تجري الإدارة تحليلاً مفصلاً لأداء لنظام معلومات سجلات مدريد الدولية، بما في ذلك النظر في أي إخفاقات ممكنة في المساءلة، لاستخلاص الدروس المستفادة، وبأن تبلغ أيضاً الجمعية العامة بذلك.

الرّد

ذكرت الإدارة أنه من المقرر إجراء استعراض تقني لنظام معلومات سجلات مدريد الدولية، الذي يدعم حالياً جميع عمليات سجلات مدريد، في إطار مشروع منصة مدريد المقبل.

وفي تعليقاتها على مشروع تقرير المراجعة الخارجية للحسابات، أشارت الإدارة إلى أنّه بالرغم من أن مشاكل الإنتاج التي طرأت مباشرة عقب إطلاق نظام معلومات سجلات مدريد الدولية - وهو أمر مألوف بالنسبة إلى مرحلة تدشين مشروع لتكنولوجيا المعلومات بمثل هذا البُعد -كانت لها تبعات موثقة جيداً على تراكم المعاملات، فإن النظام كان مستقراً واستوفى المتطلبات التشغيلية قبل نهاية عام 2016، وتجاوز الإنتاج منذئذٍ مستويات الهدف المحدد. وتأكّد ذلك بكون نظام معلومات سجلات مدريد الدولية هو نظام تكنولوجيا المعلومات الحالي لسجل مدريد الذي سجل أرقاماً قياسية مطلقة في عام 2017 من حيث الطلبات الجديدة وما يتعلق بها من معاملات. ولذلك، وبالرغم من أن الإطلاق الأولي لنظام سجلات مدريد الدولية ترتبت عنه تأخيرات تشغيلية مؤقتة وزيادة مؤقتة في المعاملات المتراكمة، فإن النظام استقرّ مع نهاية عام 2016 وعاد مخزون المعاملات المعلقة في نوفمبر 2017.إلى المستويات التي كان عليها قبل إطلاق النظام.

وأُعدّ تقرير نهائي عن مشروع تحديث تكنولوجيا المعلومات في 7 يوليو 2015 وقُدّم إلى الدول الأعضاء في الوثيقة MM/A/49/1 خلال الدورة التاسعة والأربعين لجمعية اتحاد مدريد المنعقدة من 5 إلى 14 أكتوبر 2015. وتتضمن تلك الوثيقة معلومات عن نتائج المشروع، إضافة إلى توصيات لإدخال تحسينات في المستقبل، كما قُدّمت الوثيقة إلى مراجعي الحسابات الخارجيين. وأحاطت جمعية اتحاد مدريد علماً بشكل رسمي بذلك التقرير النهائي على النحو الوارد في الفقرة 9 من الوثيقة MM/A/49/5. وتمّ استكمال تقرير عن إقفال مشروع اختبار ونشر النُسخ اللاحقة من نظام سجلات مدريد الدولية، يتضمن الدروس المستخلصة من هذا المشروع المنفصل.

التوصية 11

مع الإقرار بالخطوات التي اتخذتها الإدارة إلى الآن، نوصي بأن تستكمل الويبو تنظيف قاعدة بيانات نظام الإدارة المتكاملة لضمان أن تمثل التفاصيل الفعلية للأصول.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية، مشيرة إلى ما يلي: "1" العدد الكبير من الحالات الشاذة وسوء استخدام بعض الحقول في قاعدة بيانات نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات المتعلقة بالبيانات التاريخية، كما تم إدخالها أو تنزيلها بالجملة منذ عدة سنوات، و"2" الجهود الكبيرة التي بُذلت خلال الثنائية 2016-17 لتطهير البيانات بصورة مرحلية والتوفيق بين التفاصيل المهمة. وكانت الإدارة قد استرعت انتباه مراجع الحسابات الخارجي خلال فترة المراجعة إلى أن المسألة ستبقى قيد التنفيذ حتى نهاية عام 2018. وبالإضافة إلى ذلك، أُشير إلى أن الحقول الصحيحة قد استُخدمت في قاعدة البيانات، وأفضت عملية تنزيلها في جداول بيانات بنسق Excel إلى بعض التحولات غير الصحيحة في أسماء الحقول (وبالتالي وقوع مشكلة "التحويل بين الأنظمة"، بدلاً من مشكلة "مدخلات قواعد البيانات غير الصحيحة").

التوصية 12

نوصي بأن تستكمل الويبو توسيم الأصول التي تقبل التوسيم والتي ينبغي توسيمها حسب التعليمات الإدارية، ولم يتم توسيمها إلى الآن، على أن يتم ذلك في إطار محدد زمنياً.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية، مشيرة إلى أنه فيما يتعلق إلى البيانات التاريخية، فقد خضعت أوجه عدم الاتساق والحالات الشاذة للتثبيت والتصحيح طوال العامين الماضيين بالنسبة للعديد من الأصول. ولا تزال المسألة عملا قيد الإنجاز.

التوصية 13

نوصي بأن تستكمل إدارة الويبو، في إطار زمني محدد، تحديث المعلومات الواردة في قاعدة البيانات فيما يخص البنود المتبقية التي توصف بأنها مصنفات فنية.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية، مشيرة إلى أن العدد المتبقي من البنود المعنية، في وقت إجراء المراجعة، بلغ بنداً 29 من إجمالي ما يزيد على 500 بند. وفي تاريخ هذه الوثيقة، أكّدت الإدارة أن 26 بنداً من تلك البنود الـ29 – والتي تعتبر بمثابة مصنفات – قد حُدّثت بالكامل في قاعدة البيانات منذ ذلك الحين، وأنه يلزم إجراء مزيد من التحليل لتحديد ما إذا كان يمكن تسجيل البنود الثلاثة المتبقية في قاعدة البيانات، وكيفية القيام بذلك.

التوصية 14

"2" نوصي بأن تحدد إدارة الويبو المصنفات المفقودة وأن تجري تحديثاً لقاعدة بياناتها؛ وإذا تعذر تحديد المصنفات المفقودة، يمكن إعداد تقرير ملائم بهذا الشأن للجمعية العامة.

الرّد

أرادت الإدارة أن تشير إلى أن المصنفات قد سُجّلت على أكمل وجه في قاعدة البيانات، كما أن تحديث الوضع قد أُدرج في ديسمبر 2017، ولذلك لم يتمّ العثور عليها خلال عملية التحقق المادي التي أُجريت في أكتوبر 2017. وتواصل الإدارة "البحث" عن أية أصناف "لم يُعثر عليها" (وتجدر الإشارة إلى أن الصنف قد يكون في غير مكانه بصورة مؤقتة، مثلما أكّدته حالات سابقة). وتُرفع تقارير بشأن مسائل من هذا القبيل من خلال عمليات الإقفال المالي السنوية.

التوصية 14

"3" ونوصي أيضاً بأن تجري الإدارة تقييماً للمخاطر وأن تستعرض التدابير القائمة لتقييم ما إذا كان من الضروري اتخاذ تدابير أمنية/تدابير حماية إضافية للمصنفات الفنية.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية 14 "2".

التوصية 15

نوصي إدارة الويبو بالآتي:

"4" تحديد المصنفات المفقودة؛

"5" واستعراض توصيات تقرير التحقق المادي الصادر عن الوكالة الخارجية واستكمال أي إجراءات متابعة مناسبة في إطار زمني محدد.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية.

التوصية 16

نوصي الويبو بأن تضع خطة مناسبة لتنفيذ التوصيات المتبقية من تقرير الخبير لعام 2012 لتحسين النفاذ المادي إلى مجمع الويبو.

الرّد

قبلت الإدارة بالتوصية.

بيان الرقابة الداخلية لسنة 2017

نطاق المسؤولية

أتولى، بصفتي مديراً عاماً للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) ووفقاً لما أسند إليّ من مسؤولية وبخاصة بموجب المادة 8.5(د) من النظام المالي ولائحته، الإبقاء على نظام رقابة مالية داخلية يضمن ما يلي:

"1" نظامية عمليات قبض جميع أموال المنظمة ومواردها المالية الأخرى، وحفظها والتصرف فيها؛
"2" واتفاق الالتزامات والنفقات مع الاعتمادات أو المخصصات المالية الأخرى، التي تقرّها الجمعية العامة، أو مع الأغراض والقواعد المتعلقة بصناديق استئمانية محددة؛
"3" واستخدام موارد المنظمة استخداماً ناجعاً وفعالاً واقتصادياً.

الغرض من نظام الرقابة الداخلية

صُمِّم نظام الرقابة الداخلية للحد من مخاطر عدم تحقيق غايات المنظمة وأهدافها وما يتصل بها من سياسات، وإدارة تلك المخاطر وليس القضاء عليها. ومن ثمَّ لا يعدو هذا النظام كونه ضماناً معقولاً وليس مُطلقاً لتحقيق الفعالية، وهو يستند إلى عمليةٍ جارية مُصمَّمة لتحديد المخاطر الرئيسية وتقييم طبيعتها ومداها وإدارتها بكفاءة وفعالية وبطريقة اقتصادية.

وتُعد الرقابة الداخلية عملية يضطلع بها كل من الهيئات الإدارية والمدير العام والإدارة العليا وموظفين آخرين، وهي مُصمَّمة لتكون ضماناً معقولاً لتحقيق أهداف الرقابة الداخلية التالية:

- فعالية العمليات وكفاءتها وصون الأصول؛
- وموثوقية التقارير المالية؛
- والامتثال للمواد والقواعد المُطبَّقة.

ولذلك فإن نظام الويبو للرقابة الداخلية لا يعدُّ، على المستوى التشغيلي، مجرّد سياسة أو إجراء يُتَّخذ في مواعيد معيّنة، بل هو إجراء مستمر يُضطلع به على جميع مستويات المنظمة من خلال عمليات الرقابة الداخلية لضمان تحقيق الأهداف المذكورة آنفاً.

وينطبق بياني هذا عن عمليات الويبو للرقابة الداخلية، كما هي مُبيَّنة آنفاً، على السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017 وحتى تاريخ اعتماد بيانات المنظمة المالية لسنة 2017.

إطار إدارة المخاطر والرقابة

أُدمجت إدارة المخاطر إدماجاً كاملاً في خطط العمل الخاصة بالثنائية والسنة، وأدمج إطار إدارة المخاطر والضوابط الداخلية إدماجاً تاماً في الإطار التنظيمي للمنظمة. وتُحدَّد المخاطر بوضوح في وثيقة البرنامج والميزانية الخاصة بكل برنامج، ويتضمن تقرير أداء البرنامج الذي يُعرض على الدول الأعضاء استعراضاً لتطور هذه المخاطر وأثرها على تحقيق النتائج المرتقبة لكل

برنامج. وتُقدَّم تقارير منتظمة إلى فريق الويبو المعني بإدارة المخاطر الذي أترأسه بشأن المخاطر الحرجة المتعلقة بالبرامج/المنظمة، ومحفظة مخاطر المنظمة بوجه عام، فضلاً عن بيئة المخاطر العالمية.

وفي إطار إدارة مخاطر المنظمة بوجه عام، تدير الويبو أيضاً بشكل استباقي مخاطرها المتعلقة بأمن المعلومات من خلال الحفاظ بنجاح على شهادة أمن المعلومات ISO/IEC 27001 التي تتحقق منها هيئات تصديق مستقلة. وتشمل شهادة ISO 27001 حالياً جميع أنظمة الملكية الفكرية العالمية ومركز التحكيم والوساطة وعمليتي "من التوظيف إلى التقاعد" و"من الشراء إلى الدفع". وإضافةً إلى ذلك، وُضعت سياسة بشأن أمن مُقدمي الخدمات، من أجل إدارة المخاطر التي يشكلها مقدمو الخدمات الخارجيون الذين يعالجون معلومات الويبو، حيث يجري باستمرار تقييم وإدارة مخاطر المعلومات التي يشكلها مقدمو الخدمات الخارجيون بدءاً من المشتريات ووصولاً إلى إنهاء الخدمة. وتُجري الويبو أيضاً تقييماً لمخاطر المعلومات وضوابط الأنظمة قبل استغلالها، وتُدير ما تبقّى من المخاطر لدى الكشف عنها.

كما يتحمل فريق إدارة المخاطر مسؤولية الاستعراض الدائم لفعالية الضوابط المالية الداخلية وغيرها من ضوابط المنظمة الداخلية، واستعراض مضمون هذا البيان بشأن الضوابط الداخلية وإدارة المخاطر والموافقة عليه. وعلى غرار الفترة السابقة المشمولة بالتقرير، أُجري تقييم ذاتي للضوابط على مستوى الكيان وخضعت لتصديق داخلي. وأُجري أيضاً تقييم ذاتي للضوابط على مستوى العمليات الرئيسية المحدّدة استناداً إلى الشروط الواردة في كل من النظام المالي ولائحته ونظام الموظفين ولائحته. وقد ساهمت هذه الإجراءات في تدعيم وتعزيز الضمانات التي قدمها موظفو الويبو الرئيسيون عند التوقيع على خطابات التمثيل الإداري.

وقد أسفر الاستعراض المستمر والمتابعة المناسبة لضمان أن إطار المنظمة التنظيمي مُحدَّث تماماً ويلبي احتياجات المنظمة عن تعديلات أدخلت على نظام الموظفين ولائحته، فضلاً عن النظام المالي ولائحته حسب الاقتضاء. وفي عام 2017، أُجري استعراض شامل لسياسات وإجراءات الويبو الخاصة بالمشتريات، مما أسفر عن تعزيز نموذج تفويض سلطة الشراء، وعن ضوابط وتقارير إضافية فيما يتعلق بإيجاد حلول بديلة لعملية الشراء التنافسية. كما تمّ تعزيز سرية عملية اختيار البائعين، ووضع سياسة تتعلق بجزاءات البائعين، وتبسيط عملية الشراء. وخضعت التقارير المالية إلى التبسيط بهدف التقليل إلى أدنى حد من الازدواجية والتداخل وتعزيز الاتّساق والشفافية والوضوح دون أي خسارة أو نقص في المعلومات أو الإفصاح.

وتوجد لدى الويبو ضوابط لمكافحة الاحتيال على نطاق المنظمة، وفقاً للممارسات الجيدة والمعايير الدولية المنطبقة، استناداً إلى تقييمات المخاطر التي تشمل أيضاً مخاطر الاحتيال. وتوجد في المنظمة إجراءات وعمليات مناسبة لمنع الاحتيال واكتشافه والاستجابة له وجمع بياناته، وهو ما يمثل إطار الويبو الشامل لإدارة مكافحة الاحتيال. وساهمت سياسة الحماية من الأعمال الانتقامية الناجمة عن الإبلاغ عن إساءة سلوك وعن التعاون في عمليات التدقيق أو التحقيق المأذون بها حسب الأصول (بنسختها الأخيرة الصادرة في سبتمبر 2017) في زيادة تيسير الإبلاغ عن حالات الغش المزعومة. وفي إطار هذه السياسية، يستفيد الموظفون وغيرهم ممن يخطرون و/أو يبلغون عن إساءة سلوك من الحماية ضد الأعمال الانتقامية المترتبة عن قيامهم بذلك.

وفي نوفمبر 2017، سُنّت سياسة الويبو الجديدة بشأن الإفصاح المالي والإعلان عن المصالح، التي تهدف إلى ما يلي: "1" تحسين الشفافية والمساءلة؛ "2" وتعزيز ثقة الجمهور الداخلي والخارجي في نزاهة المنظمة؛ "3" ومساعدة المنظمة على إدارة الخطر الفعلي والمتصور لتضارب المصالح من خلال الإفصاح والتخفيف والوقاية.

وبدأ في عام 2016 تنفيذ السياسة الجديدة للاستثمارات، التي وافقت عليها الجمعيات في عام 2015، ولا يزال تنفيذها جارياً، بالرغم من أنّ معظم الاستثمارات أُجريت بنهاية عام 2017. واستعرضت اللجنة الاستشارية المعنية بالاستثمارات هذا العمل وأشرفت عليه خلال السنة. وتم تعيين مستشاري استثمار مستقلين لمساعدة هذه اللجنة في عملها. وظل الوضع النقدي للويبو سليماً طوال عام 2017.

استعراض الفعالية

لقد استرشدتُ في استعراضي لفعالية نظام الضوابط الداخلية بما يلي في المقام الأول:

- كبار المديرين، وخاصة نواب المدير العام ومساعدوه، الذين يضطلعون بأدوار مهمة ويتولون المسؤولية عن النتائج المرتقبة، والأداء، وأنشطة شُعَبهم، والموارد المسندة إليهم. وتعتمد قنوات المعلومات في المقام الأول على الاجتماعات الدورية التي يعقدها فريق الإدارة العليا؛

- وأحصل على ضمان من خطابات التمثيل الإداري التي يوقعها موظفو الويبو الرئيسيون. وتقرُّ تلك الخطابات بمسؤوليتهم عن وضع وصون أنظمة تعمل بشكل جيد وآلية للرقابة الداخلية ترمي إلى عرض حالات الغش والأخطاء الكبرى و/أو اكتشافها، وذلك على مستوى البرامج؛

- وفريق إدارة المخاطر الذي يسعى إلى ترويج ثقافة إدارة المخاطر والشؤون المالية إدارة مسؤولة وفعالة في الويبو والموافقة على استراتيجية إدارة المخاطر. إذ يستعرض هذا الفريق ويرصد بانتظام الوضع المالي للويبو والمخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة في تنفيذ نتائجها المرتقبة؛

- ورئيس مكتب الأخلاقيات الذي يُقدِّم إرشادات ونصائح تبقى طي الكتمان إلى المنظمة وموظفيها بشأن الأخلاقيات ومعايير السلوك أو تضارب المصالح، ويتولى إذكاء الوعي بالأخلاقيات والسلوكيات المسؤولة. كما أن رئيس مكتب الأخلاقيات مسؤول عن تنفيذ سياستي الإفصاح المالي والإعلان عن المصالح، والحماية من الأعمال الانتقامية الناجمة عن الإبلاغ عن إساءة سلوك وعن التعاون في عمليات التدقيق أو التحقيق المأذون بها حسب الأصول؛

- وشعبة الرقابة الداخلية التي أعتمد على ما تقدّمه من ضمانات وخدمات استشارية، من خلال تقارير التدقيق الداخلي والتقييمات، إضافة إلى التقارير عن دور الإدارة الناتجة عن التحقيقات، والتي تُقدّم أيضاً إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، وإلى مراجع الحسابات الخارجي. وتتضمن تلك التقارير معلومات مستقلة وموضوعية عن كفاءة وفعالية نظام المنظمة للضوابط الداخلية و عمليات إدارة المخاطر، إضافة إلى برنامج الأداء وما يرتبط بذلك من أنشطة الرقابة؛

- وتشرف اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة على أداء عملية التدقيق من خلال رصد إصدار الإدارة، في الوقت المناسب، لردود فعالة وملائمة على توصيات التدقيق ورصد تنفيذ تلك التوصيات. ونتيجة لأنشطة الرقابة، توضح تلك اللجنة للدول الأعضاء الآثار المترتبة على توصيات مراجع الحسابات وملاحظاته عند الاقتضاء، وتشدد على مسائل معينة عند الضرورة. وأخيراً تُطلع تلك اللجنة الدول الأعضاء بانتظام على عملها وتقدم تقارير سنوية إلى لجنة البرنامج والميزانية وإلى الجمعية العامة؛
- ووحدة التفتيش المشتركة التابعة لمنظومة الأمم المتحدة؛
- ومراجع الحسابات الخارجي، الذي يُرسَل التقرير الذي يُعدّه، والذي يتضمن آراءه وملاحظاته وتعليقاته، إلى لجنة البرنامج والميزانية وإلى الجمعيات؛
- وملاحظات الهيئات الرئاسية.

الخاتمة

إن الرقابة الداخلية الفعالة، أيا كان مستوى الإحكام في تصميمها، تنطوي على نقائص– منها إمكانية التحايل عليها – ومن ثمَّ لا يمكنها أن توفر سوى ضمانا معقولا.

وفضلاً عن ذلك، قد تختلف فعالية الرقابة الداخلية مع مرور الوقت بسبب تغيّر الظروف.

وأضمنُ، بصفتي مديراً عاماً، أن يكون "الانطباع السائد" رسالة واضحة مفادها أن الرقابة الداخلية الصارمة من الأمور البالغة الأهمية بالنسبة للمنظمة وأنا مُلزم بالتصدي لأي موطن ضعف في الضوابط الداخلية قد يُلاحظ خلال العام، وبضمان الاستمرار في تحسين نظام الضوابط الداخلية.

وبناءً على ما تقدم أستنتج، على حد علمي وما ورد إليّ من معلومات، أنه لا توجد مواطن ضعف جوهرية من شأنها أن تمنع مراجع الحسابات الخارجي من تقديم رأي غير مشفوع بتحفظ بشأن بيانات المنظمة المالية، ولا مسائل بارزة يلزم ذكرها في هذه الوثيقة فيما يخص السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017.

فرانسس غري
المدير العام

[نهاية الوثيقة]