

WO/PBC/31/4

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 24 يوليو 2020

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الحادية والثلاثون

جنيف، من 7 إلى 11 سبتمبر 2020

التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

من إعداد الأمانة

1. وفقاً للفقرة 47 من ميثاق الرقابة الداخلية، يقدم مدير شعبة الرقابة الداخلية تقريراً سنوياً موجزاً إلى الجمعية العامة للويبو، من خلال لجنة البرنامج والميزانية (التقرير السنوي). ويوفر هذا التقرير معلومات عن الأنشطة الرئيسية التي اضطلعت بها شعبة الرقابة الداخلية في الفترة الممتدة من 1 يوليو 2019 إلى 31 ديسمبر 2019 جراء التغيير الذي طرأ على فترة إعداد التقرير كل عام وجعلها من يناير إلى ديسمبر بدلاً من يوليو إلى يونيو، حسب توصية مقدمة من مراجعي الحسابات الخارجيين.
2. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

3. أحاطت لجنة البرنامج والميزانية علماً
بمضمون "التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة
الداخلية" (الوثيقة WO/PBC/31/4).

[يلي ذلك التقرير السنوي لمدير شعبة
الرقابة الداخلية]

التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

من 1 يوليو 2019 إلى 31 ديسمبر 2019

قائمة المحتويات

1	لجنة البرنامج والميزانية.....
4	معلومات أساسية.....
4	بعض الإنجازات البارزة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.....
5	مبادئ التخطيط.....
6	المعايير المهنية.....
6	نتائج رئيسية وتوصيات الرقابة العالية الأولوية.....
7	تدقيق مشروع نظام إدارة المحتوى في المؤسسة التابع للويبو.....
8	تدقيق إدارة الخدمات الداخلية في قطاع التسيير والإدارة.....
8	تدقيق عملية الإغلاق المالي.....
9	إجراء تقييم وتدقيق مشتركين لسياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين.....
10	تقييم شراكات الويبو.....
11	أنشطة التحقيق.....
11	لمحة عامة عن عدد الحالات.....
12	حصيلة أنشطة التحقيق.....
15	الحالات التي رُفض فيها تقديم معلومات أو مساعدات.....
15	وضع تنفيذ توصيات الرقابة.....
18	العمل الاستشاري والرقابي الاستشاري.....
19	التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية.....
19	اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.....
19	المدقق الخارجي.....
19	التعاون مع أمين المظالم ومكتب الأخلاقيات.....
20	أنشطة الرقابة الأخرى.....

20 أنشطة التواصل في المنظمة
20 استقصاء الرضا
20 التواصل مع مهام رقابية أخرى
21 الاستقلالية التشغيلية لشعبة الرقابة الداخلية
21 موارد الرقابة
21 الميزانية والموظفون
22 التدريب

المرفق - قائمة تقارير شعبة الرقابة الداخلية

معلومات أساسية

1. الغرض من شعبة الويبو للرقابة الداخلية هو توفير رقابة داخلية مستقلة وفعالة للويبو، وفقاً للأحكام المنصوص عليها في ميثاق الرقابة الداخلية.
2. ويقضي ميثاق الرقابة الداخلية¹ بأن يقدّم مدير شعبة الرقابة الداخلية تقريراً سنوياً موجزاً إلى الجمعية العامة للويبو، من خلال لجنة البرنامج والميزانية. ويتناول التقرير السنوي لمحة عامة عن أنشطة الرقابة الداخلية التي أُنجزت خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك نطاق وأهداف هذه الأنشطة والجدول الزمني للعمل المنجز والتقدم المحرز في تنفيذ توصيات الرقابة الداخلية.
3. وتبعاً لتوصية قدمها المدققون الخارجيون مؤخراً، أدخلت شعبة الرقابة الداخلية تعديلات على الفترة المشمولة بالتقرير السنوي لتتماشى مع فترة إعداد التقارير المالية وبيان الضوابط الداخلية، والتي تمتد من يناير إلى ديسمبر. وبناءً على ذلك، سيُشمل هذا التقرير الفترة من يوليو إلى ديسمبر 2019، والهدف هو إدراج سنة 2020 بالكامل في الفترة اللاحقة المشمولة بالتقرير.
4. ووفقاً لميثاق الرقابة الداخلية، قُدِّمت إلى المدير العام واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة نسخة من مشروع التقرير السنوي لتقديم تعليقات عليه، والتي أُخذت في الاعتبار في النسخة النهائية من التقرير.

بعض الإنجازات البارزة خلال الفترة المشمولة بالتقرير

5. تواصلت شعبة الرقابة الداخلية بتقديم الدعم إلى الويبو في تعزيز الضوابط والمساءلة والشفافية والتعلم، من خلال إدراج أدوات وممارسات مبتكرة ومناسبة للغرض المتوخى، من شأنها أن تساعد الويبو على رفع المعايير في مجال إدارة المخاطر وتنفيذ البرامج، إضافة إلى جملة أمور أخرى.
6. وتم تطوير نظام لإدارة القضايا بالحاسوب داخلياً، وتطبيقه في قسم التحقيق التابع لشعبة الرقابة الداخلية في أوائل عام 2019، ومنذ ذلك الحين وهو يُستخدم بانتظام. ويمثل دور هذا النظام في تجميع كافة سجلات التحقيق ووثائقه. وبذلك، فهو يتيح تتبع أنشطة التحقيق ويسهل النفاذ إلى الوثائق والأدلة الخاصة بكل حالة. كما يحتوي هذا النظام على عناصر للتحكم في دقة توقيت أنشطة التحقيق والامتثال الإجرائي، فضلاً عن وحدة للإبلاغ عن الأنشطة.
7. وعملت الشعبة على تشجيع التعلم التنظيمي من خلال تطوير وحدة عبر الإنترنت لتعلم كيفية استخدام التقييمات كجزء من دورة الإدارة. وتعمل الشعبة على توسيع نطاق الدور الذي تضطلع به في مجال مكافحة الغش وإساءة الاستخدام من خلال أنشطة استباقية واحترافية، شمل ذلك المشاركة في عملية لتقييم مخاطر الغش، وتصميم وحدة تدريبية للتوعية إزاء الغش بالتعاون مع مكتب المراقب المالي.
8. وواصلت الشعبة تنفيذ عمليات مشتركة فيما بين ثلاثة من أقسام الشعبة، بغية الاستفادة من أوجه التآزر المحتملة، وتفاذي الأزدواجية في الجهود، وإضفاء مزيد من القيمة، في جملة من الأمور. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أصدرت شعبة

¹ انظر الفقرتين 47 و48 من ميثاق الرقابة الداخلية.

الرقابة الداخلية أول تقييم وتدقيق مشتركين لسياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين، وهو ما نجم عنه تحقيق هذه الشعبة تصنيف أداء "تجاوز المتطلبات" فيما يخص خطة عمل الأمم المتحدة على نطاق المنظومة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN SWAP) حسب التقرير الذي رصد أنشطة 2019. كما أنجزت شعبة الرقابة الداخلية تدقيق مشتركة واستعراض النزاهة على المزايا والمستحقات التي استفادت من مجموع المهارات المستمدة من قسيمي التدقيق والتحقيق. وسيصدر التقرير النهائي في عام 2020.

9. وكجزء من عملية ضمان جودة قسم التقييم، أنجز تقييم خارجي للجودة، وهو ما ضمن امتثال ممارسات قسم التقييم لقواعد ومعايير التقييم التي يتبعها فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم داخل منظومة الأمم المتحدة، وامتثالها لميثاق الويبو للرقابة الداخلية ولسياسة التقييم الخاصة بها. وعلاوة على ذلك، نجم عن التقييم الخارجي للجودة تقييم مستوى فعالية عمليات ومنتجات قسم التقييم وجودتها وقدرتها.

10. وخلص تقرير التقييم الخارجي للجودة إلى أن قسم التقييم في الويبو يتماشى في جميع نواحيه المادية مع القواعد والمعايير التي يتبعها فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم وميثاق الويبو للرقابة الداخلية في عمليات التقييم. وعلاوة على ذلك، بين التقييم الخارجي للجودة أن قسم التقييم ينطوي على الأنظمة والعمليات المناسبة لحماية حياديته ومصداقيته وذلك من خلال تقديم خدمات مفيدة في مجال المساءلة ومنتجات ذات جودة وذات صلة بتحسين المنظمة وأصحاب المصلحة فيها.

11. وسيخضع قسما التدقيق الداخلي والتحقيق للتقييم الخارجي للجودة في عام 2020. وتعتبر هذه التقييمات الخارجية حاسمة بالنسبة لأقسام شعبة الرقابة الداخلية لكي تحافظ على معايير تشغيل عالية معترف بها. كمثل على ذلك، حصلت شعبة الرقابة الداخلية في يوليو 2019 على جائزة الأفضل في الكشف عن تقارير التدقيق الداخلي العامة.²

12. وخلال الاجتماع الأخير لفريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم، انتُخب رئيس قسم التقييم في شعبة الرقابة الداخلية نائباً لرئيس وأمين خزانة فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم لفترة سنتين.

مبادئ التخطيط

13. راعت الشعبة أثناء وضع خطة عملها الرقابية جملة من العوامل، من بينها تقييم المخاطر ودراسة الجدوى والأثر في البلد ودورة الرقابة والآراء التي قدمتها إدارة الويبو والدول الأعضاء والموارد المتاحة. وقبل وضع الصيغة النهائية لخطة العمل الرقابية، قُدم مشروعها أيضاً إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لاستعراضه وتقديم المشورة بشأنه وفقاً للفقرة 28(أ) من ميثاق الرقابة الداخلية.

14. وتحقيقاً لأكبر قدر من التغطية الرقابية وتعظيماً للفعالية في استخدام الموارد المحدودة وتفاعلياً للازدواجية المحتملة في الأنشطة، راعت الشعبة أيضاً العمل الذي أنجزته هيئات رقابة أخرى مثل المدقق الخارجي ووحدة التفتيش المشتركة فضلاً عن التقييمات التي طلبتها اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية.

² جائزة أطلقتها Audit Without Walls (مرجعة الحسابات بلا حدود)، وهي جمعية تعليمية خاصة بمراجعي القطاع العام أسست بمبادرة من مكتب المراجع العام بمصرف التنمية الآسيوي.

15. وأنجزت خطة الرقابة لعام 2019 بالكامل في حدود الميزانية المخصصة. ووضعت الصيغة النهائية لخطة الرقابة لعام 2020 ونُشرت على شبكة الويبو الداخلية.

المعايير المهنية

16. تجري شعبة الرقابة الداخلية أنشطتها الرقابية بما يتوافق مع المعايير الدولية للممارسة المهنية الخاصة بالتدقيق الداخلي (المعايير)، وتتصرف وفقاً لمدونة قواعد السلوك ذات الصلة، كما هو موضح في الإطار الدولي للممارسات المهنية الذي أصدره معهد مراجعي الحسابات الداخليين.

17. وبالمثل، تتماشى أعمال التحقيق التي تجرهما الشعبة بالمبادئ التوجيهية الموحدة والمبادئ التوجيهية للتحقيق التي أقرها مؤتمر المحققين الدوليين.

18. وتمثل الشعبة في أنشطة التقييم التي تجرهما بالمعايير الدولية لممارسات التقييم كما حددها فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم.

نتائج رئيسية وتوصيات الرقابة العالية الأولوية

19. يحتوي هذا الجزء على معلومات عن النتائج والتوصيات الرئيسية ويعالج المخاطر العالية ذات الأولوية المدرجة في تقارير الرقابة الداخلية: عمليات التدقيق والتقييم وتقارير التبعات الإدارية، التي صدرت خلال الفترة المشمولة بهذا التقرير.

20. وتعلق النتائج والتوصيات الرئيسية بالتقارير التالية الصادرة خلال الفترة المشمولة بهذا التقرير³:

(أ) تدقيق مشروع نظام إدارة المحتوى في المؤسسة التابع للويبو؛

(ب) وتدقيق إدارة الخدمات الداخلية في قطاع التسيير والإدارة؛

(ج) وتدقيق عملية الإغلاق المالي؛

(د) وإجراء تقييم وتدقيق مشتركين لسياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين؛

(هـ) وتقييم شراكات الويبو؛

(و) وتقارير التبعات الإدارية بشأن مخالفات المشتريات؛

(ز) وتقارير التبعات الإدارية بشأن أنظمة إدارة استفسارات العملاء؛

(ح) وتقارير التبعات الإدارية بشأن دخول المركبات إلى الويبو.

21. وحرصت الشعبة على التواصل مع الإدارة بانتظام لاستعراض التوصيات المفتوحة ومتابعة وضع تنفيذها. وتعالج الإدارة جميع التوصيات من خلال خطة عمل تحدد الأنشطة المقترحة والموظفين المسؤولين وأجل التنفيذ. وتدار التوصيات المفتوحة

³ ترد قائمة التقارير في المرفق.

من خلال نظام قاعدة بيانات الفرق المركزية (TeamCentral©)⁴ المتاح للشعبة وإدارة الويبو ومراجعي الحسابات الخارجيين.

تدقيق مشروع نظام إدارة المحتوى في المؤسسة التابع للويبو

22. خُصّ التدقيق إلى أن مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة قد أُدير بفاعلية، وتشير على وجه الخصوص أن المشروع يُنفذ باستخدام نهج أكثر مرونة ينطلق من القاعدة إلى القمة، إلى جانب القيام بخطوات متتالية وتحقيق مكاسب أولية من خلال إنجاز المشاريع الفرعية، مما يسمح بخلق مسار للتعليم، وتيسير التبادل الثقافي، وانتقال المحتويات من الناحية التقنية. وقد أُديرَت الموارد بسلاسة.

23. يمكن اعتبار برنامج OpenText الذي تم اختياره مناسبًا لتلبية احتياجات الويبو، وقد اعتبره محللو السوق التابعين لجهات خارجية (مثل Gartner) كأحد أفضل البرامج في فئته؛ ويضمن النهج الذي وضع به البرنامج، والقائم على التكوين بدون التخصيص، استدامته على المدى الطويل، بما في ذلك إمكانية الانتقال إلى إصداره الحالي ذي الصيغة السحابية.

24. وخلص التدقيق أيضًا إلى أن الويبو ستستفيد من وضع استراتيجية رقمية، مما يعني الاستفادة من نتائج مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة. والاستراتيجية الرقمية هي عبارة عن رؤية ودليل بشأن الكيفية التي يمكن بها للقدرات الرقمية تحسين النفاذ إلى المعلومات وخلق المعرفة، ودعم تبسيط العمليات وأتمتها، وتحسين تجربة المستخدم، مع مراعاة مبادرات الويبو الأخرى، مثل ميثاق البيانات المخطط له.

25. وتشير شعبة الرقابة الداخلية أيضًا أن إنشاء أداة لإدارة المحتوى يساعد أيضًا في دعم تنفيذ استراتيجية إدارة المعرفة، ويتناول على وجه التحديد حالة "الأدوات والعمليات المتناسكة على مستوى المؤسسة لتسهيل إدارة المحتوى وتقاسم المعرفة". وخلص تقييم النضج لكل من إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة المعارف في الويبو، استنادًا إلى الحكم المهني⁵ والمعلومات المتاحة، على وجه الخصوص، أن الجودة والاستعداد الثقافي ومصادر الأشخاص والمعرفة لديها إمكانية للتحسين فيما يتعلق بإدارة المعارف في الويبو.

26. وينبغي إضفاء الطابع الرسمي على الموافقة على استراتيجية إدارة المعرفة من خلال ترشيح عضو من فريق الإدارة العليا بصفته صاحب الاستراتيجية. وسيقوم صاحب الاستراتيجية، من بين أمور أخرى، بتحديث الاستراتيجية (صالحة حاليًا حتى نهاية 2018)؛ ووضع إطار لدعم: دورة حياة إدارة المعارف وإدماج مبادئ إدارة المعرفة المحددة في الاستراتيجية ضمن عمليات الويبو.

27. وأخيرًا، تشجع شعبة الرقابة الداخلية فريق مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة على أن يعجل بتنفيذ خطة الاتصال المخططة سلفًا، ونموذج التشغيل المعتاد، قبل تنفيذ المرحلة الثانية من مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة، والتي تنطوي على الإدماج التنظيمي.

⁴ نظام TeamCentral© هو أحد وحدات نظام TeamMate وهو برمجية مخصصة للمهام الرقابة تضم وحدات مختلفة مثل وثائق عمل إلكترونية؛ ومتابعة التوصيات وتقييم المخاطر وتحديد الجدول الزمني.

⁵ ساهم نموذج النضج الذي طوره شبكة برايس ووتر هاوس كوبرز في هذا التقييم.

تدقيق إدارة الخدمات الداخلية في قطاع التسيير والإدارة

28. أطلق قطاع التسيير والإدارة مبادرة في عام 2018 لإيجاد نهج أكثر اتساقاً يخص إدارة الخدمات داخله بهدف تنفيذ نظام إدارة الخدمات في المؤسسة الذي من شأنه أن يحسن كفاءة وفعالية تقديم أنشطة إدارة الخدمات ويعزز بشكل عام تجربة العملاء ورضاهم.

29. وإن كانت شعبة الرقابة الداخلية تقرر بمبادرة تنفيذ إدارة الخدمات في المؤسسة وتدعمها، إلا هناك عدد من الشروط التي يجب استيفائها لكي تكون إدارة الخدمات كفؤة وفعالة. فعلى سبيل المثال، سيستفيد قطاع التسيير والإدارة من إنشاء ميثاق خدمات مخصص، مدعوم بميثاق خدمة العملاء في الويبيو، ومتوافق مع النتيجة المرتقبة المتعلقة بخدمات قطاع التسيير والإدارة في سياق الهدف الاستراتيجي التاسع كما هو موضح في إطار الإدارة القائمة على النتائج في الويبيو.

30. وعلاوة على ذلك، تتمتع المجالات التي يشتغل فيها القطاع بتنوع مستويات نضجها وخبراتها وأدواتها وممارساتها فيما يخص إدارة الخدمات. وبالتالي، سيكون من المناسب تقييم حالة إدارة الخدمات في القطاع من خلال وضع نموذج النضج وخريطة الطريق. ومن شأن هذا أن يساعد على تحديد الفجوات بين الوضع الراهن والوضع المستقبلي المصمم خصيصاً حول أهداف الميثاق، ودعم التصميم الفعال وإعداد إطار إدارة الخدمة المناسب للغرض المنشود.

31. وعلى الرغم من توفر شبكة الويبيو الداخلية على موارد ذات صلة بشأن الخدمات الداخلية المختلفة التي تهدف إلى دعم العملاء الداخليين وتعزيز خبرتهم، إلا أنه ينبغي معالجة بعض الشروط السائدة لتحسين إمكانية النفاذ وإدارة المحتوى داخل هذه الشبكة الداخلية.

32. ومن الآن فصاعداً، هناك فرص في المستقبل بغرض:

(أ) دمج التكنولوجيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات الروبوتية⁶ والتعلم الآلي في إدارة الخدمة، بهدف خلق المزيد من القيمة وتعزيز تجربة العملاء ورضاهم؛

(ب) النظر في التحول نحو إطار شامل لإدارة الخدمات الداخلية في المنظمة، بما في ذلك الأدوات المشتركة والمبادئ المتسقة.

تدقيق عملية الإغلاق المالي

33. رغم أن التدقيق خصص في العموم أن عملية الإغلاق المالي تسيير بشكل جيد، إلا هناك فرص لزيادة تعزيز إدارة دورة من الشراء إلى الدفع.

34. ولاحظت شعبة الرقابة الداخلية زيادة في عبء العمل المتعلق بإغلاق أوامر الشراء قبل نهاية العام وبعده (المتأخر من العام السابق) مما يشير إلى ضرورة بذل البرامج لمزيد من الجهد بغرض الرصد والتنظيف المنتظم خلال العام. ويظهر تحليل إنشاء أوامر الشراء بين يناير وأكتوبر 2019 زيادة في عدد إنشاء هذه الأوامر في أكتوبر 2019 مقارنة بالأشهر

⁶ أتمتة العمليات الروبوتية هو استخدام برنامج مزود بقدرات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي للتعامل مع المهام ذات الحجم الكبير والمتكررة التي كانت تتطلب فيها مضي قيام العنصر البشري بها.

الأخرى (أي بزيادة نسبتها 58 في المائة مقارنة بشهر سبتمبر 2019). وقد يشير هذا إلى احتمالية بذل جهود لتكثيف المشتريات إما للتعويض عن الأداء غير الكافي، أو التغيير غير المتوقع في خطة العمل، أو التخطيط والرصد غير الفعالين.

35. ويظهر تحليل الإحصائيات المتعلقة بتنفيذ الميزانية للثلاثية 2018-2019 على مستوى القسم أن بعض الأقسام نفذت أقل من 80 في المائة من ميزانياتها حتى 31 أكتوبر 2019. وعلى الرغم من أن بعض الميزانيات منخفضة في الأهمية و/أو لا تتوقع أنشطتها التنفيذ "المتسلسل" للميزانية بمرور الوقت، سيكون من المناسب التأكد من أن مستويات التنفيذ هذه مبررة بشكل سليم وألا تصبح حافزاً لتكثيف استخدام الأموال من أجل الوصول إلى مستويات التنفيذ الكامل أو القريب من الكامل.

36. وكان أصحاب المصلحة الذين تمت مقابلتهم مؤيدين لإنشاء حزمة تنسيق داخل كل قطاع للتواصل مع شعبة المالية وشعبة المشتريات والسفر، من أجل تنسيق ودعم مختلف الدورات بشكل أفضل.

37. وأخيراً، شددت شعبة الرقابة الداخلية على أهمية ملكية ومساءلة إدارة البرامج والمناوبين في الالتزام الذي تم التعهد به في سياق خطاب التمثيل الإداري بشأن الحفاظ على ضوابط داخلية فعالة. وعلى نفس المنوال، شددت شعبة الرقابة الداخلية على ضرورة ضمان التوافق المستمر بين العمليات الإدارية ومتطلبات العمل دون الإخلال بالإدارة الفعالة للمخاطر والضوابط الداخلية؛ ومن أجل دعم إنجازات الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

إجراء تقييم وتدقيق مشتركين لسياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين

38. إن الويبو، بصفتها وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة مكرسة لتشجيع الابتكار والإبداع من أجل التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ملتزمة بتعزيز المساواة بين الجنسين في إطار ولايتها وتماشياً مع التزامات الأمم المتحدة. وفي عام 2014، صدرت سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين بقصد توفير إطار للويبو لدمج منظور جنساني في سياسة الويبو وبرامجها وكذلك في مكان عمل الويبو.

39. وتوصل التقييم والتدقيق المشتركان لسياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين إلى أن تنفيذ السياسة مكن من تعميم مراعاة المنظور الجنساني في برامج الويبو وأحرز تقدماً في المساواة بين الجنسين في مكان العمل. وحققت المنظمة أمورا بارزة مثل مراجعة 50 في المائة من سياسات الويبو ذات الصلة التي أصبحت الآن سياسات مستجيبة لنوع الجنس، وإدراج نوع الجنس في وثائق الويبو الاستراتيجية والتحسين الكبير في إعداد التقارير عن خطة عمل الأمم المتحدة على نطاق المنظمة بشأن المساواة بين الجنسين (UN-SWAP).

40. وترتبط سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين باحتياجات المنظمة وبرامجها. وكذلك تعالج جزئياً احتياجات أصحاب المصلحة. ولكن الوعي الأساسي بالمبادرات والسياسات القائمة المتعلقة بتعميم مراعاة المنظور الجنساني وصلتها بالسياسة، غير واضح جزئياً للموظفين. وهناك مواءمة بنسبة 45 في المائة بين سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين مع احتياجات المنظمة بما في ذلك احتياجات الموظفين و58 في المائة مع أصحاب المصلحة الخارجيين.

41. ووجد التقييم والتدقيق المشتركان أن الويبو وضعت سياسات لإتاحة بيئة عمل مواتية لتحقيق المساواة بين الجنسين. ومع ذلك، يلاحظ أنه لا يزال يتعين تقييم عدة سياسات من أجل معالجة بعض التحديات الجنسانية القائمة. وعلاوة على ذلك، أثبتت الإجراءات الرئيسية الأخرى مثل تنفيذ نهج منسقي الشؤون الجنسانية فعاليتها وأقر بها كممارسة جيدة. ولكن

هناك بعض القيود التي تحد جزئياً من كشف المزيد من الفوائد. وأشارت نتائج المسح إلى أن 53 في المائة من المقيمين على الاستطلاع لا يعرفون المنسق المخصص لهم. ومن بعض العوائق التي برزت هي غموض تعريف الاختصاصات الحالية لمنسقي الشؤون الجنسانية، والموارد المحدودة لتكوين كفاءات منسقي الشؤون الجنسانية، ونقص الوقت الرسمي المتاح لأداء دورهم والمتطلبات غير الواضحة لاختيار منسقي الشؤون الجنسانية وتناولهم داخل الوحدات.

42. وأقر التقييم والتدقيق المشتركان بزيادة استخدام المؤشرات التي توسعت إلى 47 في المائة من 848 نشاطاً في تقارير البرنامج على مدى السنوات الثلاث الماضية. ومع ذلك، فهناك مجال للتحسين لتعزيز فهم ترميز مؤشر المساواة بين الجنسين واستخدامه لتجنب نقص المعلومات أو الحذف. وأبدى تسعة وخمسون في المائة من الموظفين عدم وضوح الغرض من المؤشرات الجنسانية، وماهية مساهمتهم في هذه المؤشرات رفيعة المستوى، وكيفية تطبيق ترميز مؤشر المساواة بين الجنسين.

43. وإضافة إلى ما سبق، يجري تطبيق الميزة المراعية للمنظور الجنساني في أنشطة برنامج الويبو، ولكن هناك حاجة إلى دمج البيانات المالية الحالية في أداة للإبلاغ قائمة على نوع الجنس. وفيما يتعلق بالإدارة القائمة على النتائج، وجد التقييم والتدقيق دمجاً محدوداً للمنظورات الجنسانية في مؤشرات الأداء والأهداف وتقارير الأداء الحالية. وفي 31 في المائة من أنشطة المساواة بين الجنسين التي قيمت، كانت البيانات المصنفة حسب الجنس وبيانات الرصد المستجيبة للنوع الاجتماعي شحيحة.

44. وبناءً على النتائج والاستنتاجات الواردة في التقييم والتدقيق المشتركين، ستنفذ المنظمة العديد من التوصيات الرئيسية في المستقبل بعد التقييم والتدقيق المشتركين.

45. ينبغي لقسم إدارة الموارد البشرية تنسيق التوصيات وتنفيذها، بما في ذلك "1" أن يعمل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لتتبع وتحديث السياسة بغية إدراج احتياجات أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وأفضل الممارسات المستمدة من المرحلة الثانية من خطة العمل (UN-SWAP 2.0)؛ "2" ووضع وتنفيذ خطة لبناء الكفاءات في مجال تعميم مراعاة المنظور الجنساني؛ "3" وضمان أن تحتوي أي سياسة أو تعميم إداري على المنظورات الجنسانية حسب الاقتضاء؛ "4" وتحديد سبل زيادة تعميم مراعاة المنظور الجنساني في إطار الإدارة القائمة على النتائج؛ "5" وتشجيع استخدام المؤشر الجنساني؛ "6" وتوحيد وعرض المعلومات المالية التي يتم تتبعها بواسطة المؤشر الجنساني؛ "7" وتحديث اختصاصات منسقي الشؤون الجنسانية والعمل معهم؛ "8" وتقييم احتياجات الموارد البشرية الحالية والمقبلة لدعم تعميم مراعاة المنظور الجنساني في البرامج وتعزيز التنوع والاندماج والتكافؤ بين الجنسين في الويبو.

تقييم شركات الويبو

46. إن شركات الويبو ضرورية لدعم جهود الويبو في تحسين القدرة على الابتكار، وتبادل المعلومات والأدوات، وتعزيز البحث، وزيادة الاعتراف بنظام الملكية الفكرية، من بين أمور أخرى. وكان هذا التقييم هو الأول من نوعه الذي يقيم شركات الويبو بشكل مستقل وطريقة شاملة. وأجرى التقييم بداية بحثاً ووصفاً لعالم الشركات على المستوى التنظيمي متبوعاً بالتركيز على عينة محددة من الشركات.

47. وعموماً، وجد التقييم مساهمات إيجابية للشركات على المستويين التنظيمي والاستراتيجي. وتحديدًا، قُدمت مساهمات واضحة في الأهداف الاستراتيجية 3 و4 و7،⁷ ولا سيما في اتحاد الكتب الميسرة، و وويو غرين، و وويو ريستش، ومراكز دعم الابتكار التكنولوجي، وأكاديمية الويو. ومع ذلك، تركز مؤشرات الأداء في الوقت الحالي على الشركات على مستوى المخرجات مما يحد جزئيًا من القدرة على اقتناص نتائج طويلة المدى والآثار غير المقصودة لها.

48. وإذا كانت الشركات ركزت في الماضي على جمع الأموال وتنفيذ البرامج، فقد شهدت السنوات العشر الأخيرة زيادة في شركات أكثر ابتكارًا، طُوّر معظمها بمشاركة القطاع الخاص. والويو، على عكس بعض منظمات الأمم المتحدة الأخرى (11)⁸، لا تحتسب بمجموعة مشتركة من المبادئ التوجيهية للشركات، ولا قاسم مشترك أو تعريف. وعلاوة على ذلك، وجد التقييم أن هناك مجالًا للتوسيع في إرشادات التوجيه بشأن الشركات، وهو ما من شأنه أن يميز بين عمل التعاون المنتظم والشركات الاستراتيجية، فضلًا عن المقاييس التشغيلية التي تقتنص الآثار الواسعة التي تخلفها للشركات كفتة فريدة للتنفيذ لها خصائصها الخاصة.

49. وخلص التقييم إلى أن نظام إدارة المعلومات والمعارف المستخدم في الشركات يحتاج إلى تحسين بالنسبة إلى غالبية الشركات خارج فئة الصناديق الاستثمارية. ولم توثق جوانب كثيرة من الشركات بشكل جيد داخل الويو، وفي بعض الحالات، لا توجد وثائق رسمية خارج مذكرات التفاهم. ولا تدوم قصص النجاح والتحديات والإنجازات بشكل منهجي، مما يقيّد فرص التعلم. وقد كشف التقييم فجوة كبيرة في نظامي إدارة المعارف والاتصالات بشأن موضوع الشركات. ويعد هذان النظامان عاملين حاسمين لدعم إرساء الشركات، وزيادة الكفاءات وضمان عدم ضياع فرص إقامة مزيد من التعاون على المستوى التنظيمي.

50. ويوصي التقرير بأن تضع القطاعات والبرامج، التي جرى تقييمها، أو تحسن جوانب شركاتها المتعلقة بإعداد أغراض شراكة واضحة وواقعية، وترتيبات شراكة واضحة بما في ذلك مذكرات التفاهم، والاتفاقات التعاقدية، والتعلم، والرصد وتقاسم المعرفة المستمدة من الشركات من أجل تلبية احتياجات برامجها. ويجب أن تستخدم القطاعات والبرامج نظام إدارة المحتوى في المؤسسة لتعزيز التعلم وتقاسم المعرفة من خلال تزويده باتفاقيات الشراكة والوثائق ذات الصلة مثل الخطط ومذكرات التفاهم والتقارير وبيانات الأداء والفوائد المحققة والدروس المستفادة.

أنشطة التحقيق

لمحة عامة عن عدد الحالات

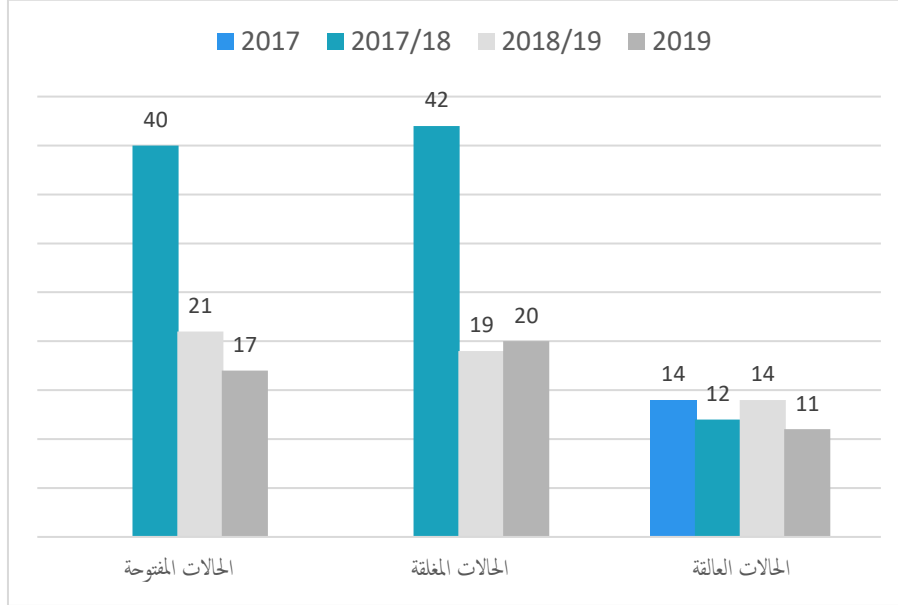
51. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، سُجلت 17 حالة جديدة (تشكل 47 في المائة زيادة عن الفترة السابقة) وأغلقت 20 حالة. وفي 31 ديسمبر 2019، كانت 11 حالة عالقة منها خمس حالات في مرحلة التقييم الأولي وحالتين في مرحلة التحقيق الكامل وأربع حالات معلقة بسبب انتظار اتخاذ إجراء من جانب كيان آخر. وفُتحت عشر حالات من الحالات

⁷ الهدف الاستراتيجي 3: تسهيل الانتفاع بالملكية الفكرية في سبيل التنمية؛ الهدف الاستراتيجي 4: تنسيق البنية التحتية العالمية للملكية الفكرية وتطويرها؛ الهدف الاستراتيجي 7: الملكية الفكرية وقضايا السياسات العامة العالمية.

⁸ الأونروا، الصندوق الدولي للتنمية الزراعية، اليونسكو، صندوق الأمم المتحدة للسكان، الأمانة العامة للأمم المتحدة، منظمة الصحة العالمية، منظمة العمل الدولية، منظمة الأغذية والزراعة، برنامج الأغذية العالمي، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والبنك الدولي.

العالقة في عام 2019 وحالة واحدة في عام 2016. وفي 31 ديسمبر 2019، بلغ الوقت المستغرق للتحقيق في الحالات 4.2 أشهر.

الرسم البياني 1 – تحليل مقارنة لعدد حالات التحقيق من 30 يونيو 2017 إلى 31 ديسمبر 2019



* تعكس الحالات العالقة عدد الحالات اعتبارًا من يونيو 2017 و2018 و2019 وديسمبر 2019

52. ومن ضمن 17 حالة مفتوحة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تتم إحالة أي حالة إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لتسدي المشورة بشأنها وفقًا للأحكام المناسبة من ميثاق الرقابة الداخلية⁹.

حصيلة أنشطة التحقيق

53. وفقًا لميثاق الرقابة الداخلية، يشمل التقرير السنوي وصفًا لقضايا التحقيق التي تم إثباتها مع ما صدر بشأنها من أحكام. وفي ثمان من الحالات المحقق فيها، وجدت الشعبة أدلة على صحة الادعاءات. وفي هذه الحالات الثمان:

- (أ) تتعلق حالة واحدة بالانتقام المزعوم؛
- (ب) وتتعلق حالتان بإساءة استخدام أحد الموظفين للوقت المنفق في العمل؛
- (ج) وتتعلق حالتان بالأنشطة المهنية الخارجية غير المصرح بها من قبل أحد الموظفين؛
- (د) وتتعلق حالة واحدة بمخالفات مزعومة قام بها مرشح لوظيفة شاغرة؛
- (هـ) وتتعلق حالتان بتحرش أحد الموظفين و/أو إساءة استخدام منصبه؛

⁹ الفقرات 18 و19 و21 و22 و23 من ميثاق الرقابة الداخلية.

(و) وتتعلق حالة واحدة بتحرش مزعوم في مكان العمل.

54. وعقب إصدار تقارير التحقيق مع الإقرار بارتكاب سوء السلوك:

(أ) في حالتين، طُرد موظف من المنظمة؛

(ب) وفي حالة واحدة، أُنزل موظف إلى رتبة أقل؛

(ج) وفي حالة واحدة، قررت الإدارة عدم الانخراط في إجراءات تأديبية ضد موظف؛

(د) وفي حالة واحدة، ترك الموظف المعني المنظمة قبل بدء الإجراءات التأديبية؛

(هـ) وفي ثلاث حالات، ما يزال اتخاذ الإدارة لقرار نهائي معلقاً في 31 ديسمبر 2019.

55. وإضافة إلى ذلك، مكّنت أنشطة التحقيق المنفذة الشعبة من استخلاص بعض الدروس. وأثناء الفترة المشمولة بالتقرير، أُصدر ثلاث تقارير من تقارير التبعات الإدارية قدمت فيها توصيات بخصوص أنظمة إدارة استفسارات العملاء، وإجراءات الشراء، والرقابة على النفاذ المادي.

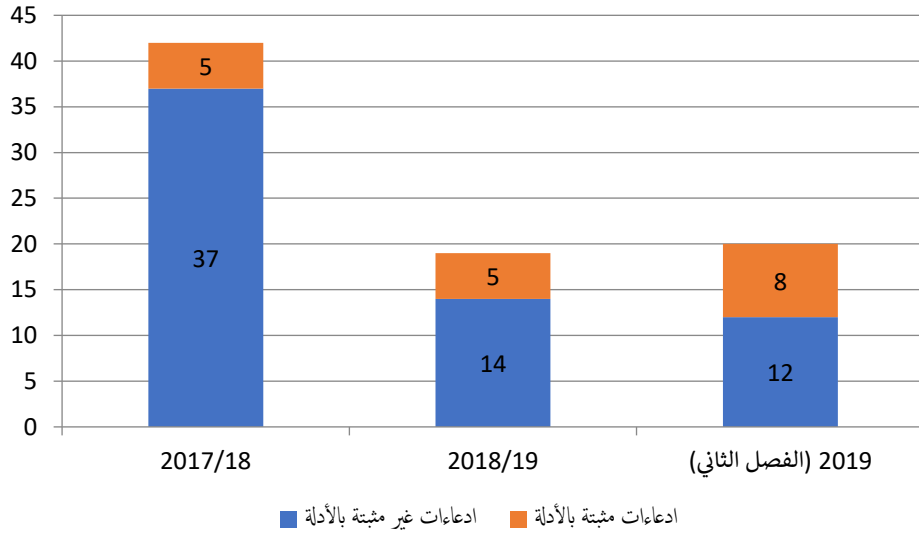
56. ويرد فيما يلي تحليل مقارنة للحالات المسجلة في الفترة من 1 يوليو 2017 إلى 31 ديسمبر 2019.

الجدول 1 – تحليل الشكاوى الواردة من 1 يوليو 2017 إلى 31 ديسمبر 2019

الفترة	18-2017	-2018 19	2019 (الفصل الثاني)	خطوط الاتجاه
إساءة استخدام المنصب أو المكانة	3	1	0	
إساءة استخدام وقت العمل	5	2	0	
المزايا والمستحقات	0	0	2	
خرق السرية	2	1	1	
تضارب المصالح	1	0	0	
التحرش (غير الجنسي)، التمييز	2	2	2	
العصيان والسلوكيات الأخرى غير اللائقة	8	3	2	
إساءة استخدام أموال الويبو وأصولها	3	0	3	
الإهمال في العمل، إعاقة عمليات الويبو	1	3	3	
تقصير آخر في الوفاء بمعايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية	4	0	1	
مخالفات المشتريات	1	1	0	
مخالفات التوظيف	1	4	1	
الانتقام	3	0	0	
التحرش الجنسي	3	0	0	
الإيذاء أو الاستغلال الجنسي	0	0	0	
أنشطة خارجية غير مصرح بها	3	2	1	
بيانات أو تصريحات غير مصرح بها	0	0	0	
إخلال من قبل مرشح لوظيفة شاغرة	0	1	0	
إخلال من قبل بائع أو طرف خارجي آخر	0	1	1	
المجموع	40	21	17	

ملاحظة: (خطوط الاتجاه تُقرأ من اليسار إلى اليمين)

الرسم البياني (2) – تحليل الحالات المغلقة في الفترة من 1 يوليو 2017 إلى 31 ديسمبر 2019



الحالات التي رُفض فيها تقديم معلومات أو مساعدات

57. وفقا للفقرة 48(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية، ينبغي لشعبة الرقابة الداخلية أن تبلغ عن أي حالات قيد فيها نفاذ الشعبة إلى سجلات أو موظفين أو مبانٍ خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

58. وتشير الشعبة إلى أنه لم يمتنع أي من الموظفين عن الإدلاء بمعلومات أو المساعدة في عملية رقابية جارية أثناء فترة التقرير.

وضع تنفيذ توصيات الرقابة

59. إن المدير العام مسؤول عن ضمان تلبية جميع التوصيات الصادرة عن مدير الشعبة وغيرها من الهيئات الرقابية بسرعة، وعن ذكر الإجراءات المتخذة فيما يخص نتائج وتوصيات تقرير بعينه¹⁰. ويحيل المدير العام هذه المسؤولية إلى مديري البرامج المسؤولين عن مجالات تشغيلية محددة في الويبو.¹¹ ويخضع تنفيذ مديري برامج الويبو لجميع توصيات المراقبة لمتابعة منتظمة تتولاها شعبة الرقابة الداخلية.¹²

60. وتواصل الشعبة إدارة التوصيات وإعداد التقارير بشأنها من خلال نظام TeamCentral© الذي يتيح إقامة حوار تفاعلي بين مديري البرامج ومندوبيهم تحقيقا للفعالية في متابعة تنفيذ التوصيات المفتوحة.

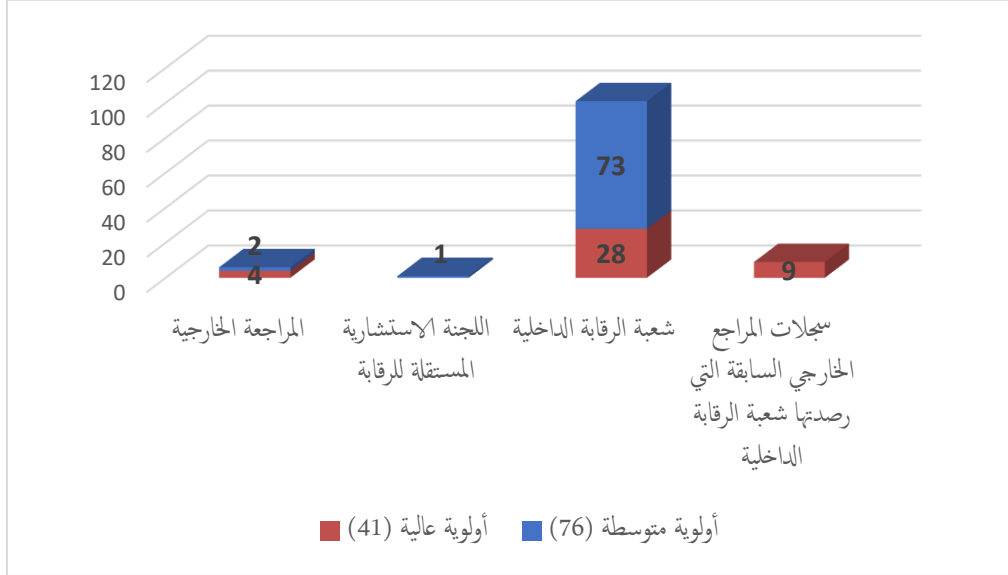
¹⁰ الفقرة 45 من ميثاق الرقابة الداخلية.

¹¹ الفقرة 7 من التعميم الإداري 2010/16.

¹² الفقرة 8 من التعميم الإداري 2010/16.

61. وفي تاريخ إعداد هذا التقرير، كانت هناك 117 توصية مفتوحة منها 41 ذات أولوية عالية و76 ذات أولوية متوسطة. وتستأثر توصيات الشعبة بنسبة 86 في المائة من مجموع توصيات الرقابة الداخلية المفتوحة.

الرسم البياني (3) – توصيات الرقابة المفتوحة بحسب المصدر والأولوية (117)



62. وفي الفترة من يوليو وديسمبر 2019، تمت إضافة 24 توصية جديدة من ثلاثة تقارير للتدقيق وتقريرين للتقييم وثلاثة تقارير من تقارير التبعات الإدارية. وظلت إحدى توصيات¹³ اللجنة المستقلة للرقابة المقدمة إلى مكتب الأخلاقيات عالقة في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وأغلقت توصيتان قُدمتا في تدقيق عام 2014 بخصوص المزايا والمستحقات لأنهما لم تعد قابلة للتطبيق، بعد تدقيق جديد أُنجز في عام 2019.

63. وأغلقت ست توصيات للتدقيق الخارجي خلال الفترة المشمولة بالتقرير، خمس منها كانت جزءًا من توصيات المدققين الخارجيين السابقة التي تم رصدها شعبة الرقابة الداخلية. ويوضح الجدول 2 أدناه تطور التوصيات حسب المصدر، بين يوليو وديسمبر 2019.

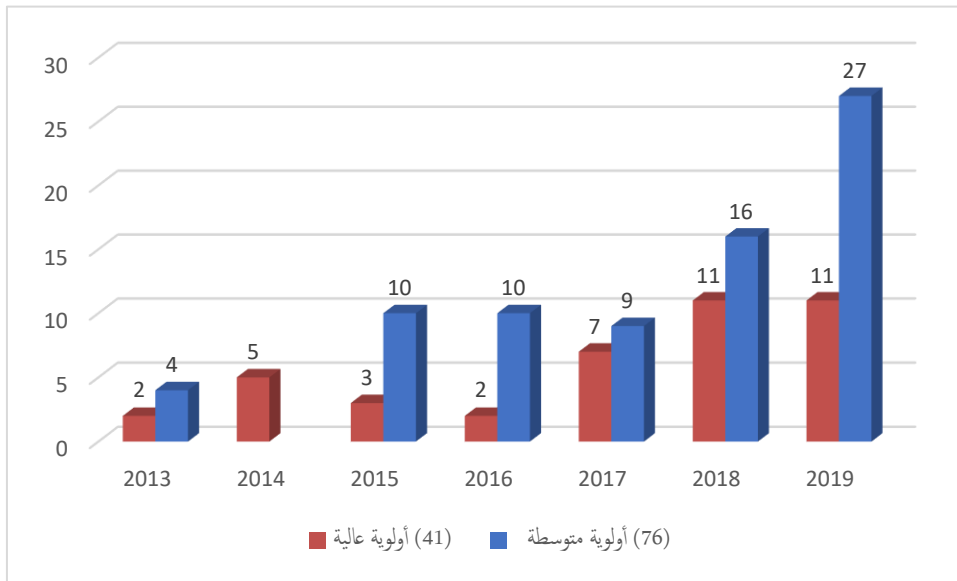
الجدول 2 – تطور التوصيات من 1 يوليو 2019 إلى 31 ديسمبر 2019

المصدر	مفتوحة في 1 يوليو 2019	مضافة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	مغلقة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	مفتوحة في 31 ديسمبر 2019
شعبة الرقابة الداخلية	132	24	55	101
المدقق الخارجي	7	0	1	6
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	2	0	1	1
توصيات المدقق الخارجي السابقة التي رصدتها شعبة الرقابة الداخلية	14	0	5	9
المجموع	155	24	62	117

ملاحظة: قُدمت خطط عمل الإدارة المستمدة من توصيات المراجع الخارجي الناشئة عن عمليات التدقيق التي قام بها خلال الفترة 2019/2018 وأضيفت إلى نظام إدارة التوصيات في يناير 2020.

64. ويلخص الرسم البياني التالي تطور توصيات الرقابة المفتوحة حتى 31 ديسمبر 2019.

الرسم البياني (4) – تطور توصيات الرقابة المفتوحة بحسب الأولوية (117)

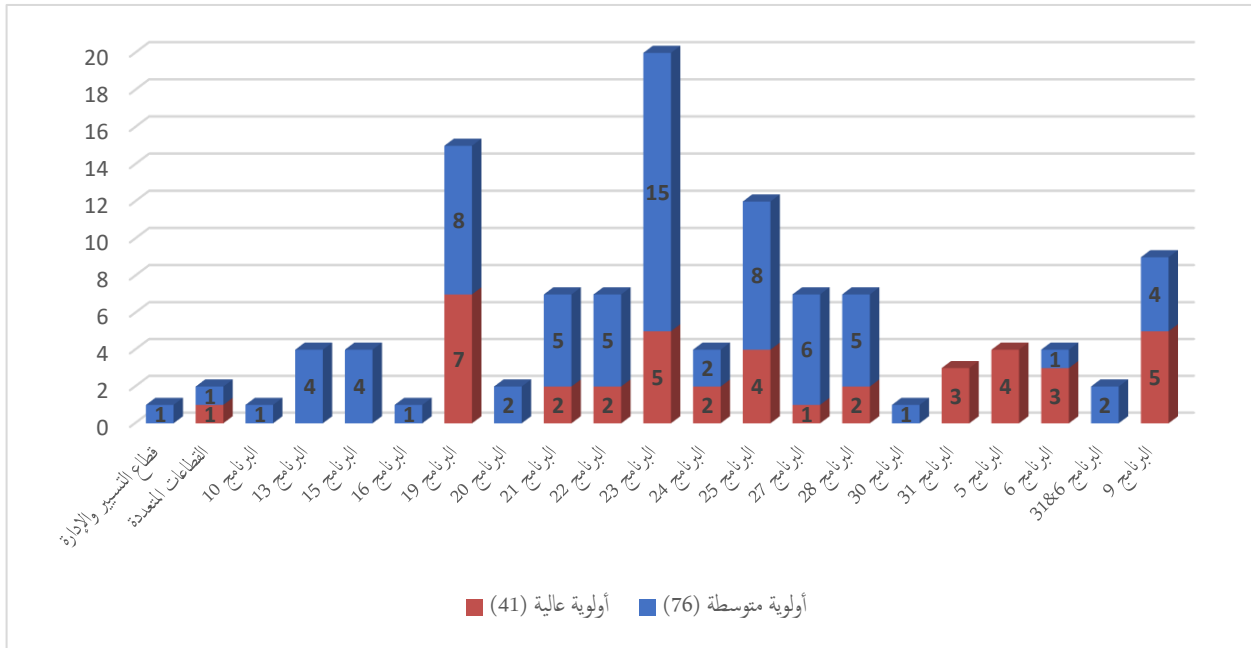


65. انخفض عدد التوصيات العالقة التي قدمت قبل عام 2016 من 34 إلى 24 خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وتواصل شعبة الرقابة الداخلية العمل مع الإدارة للتقليل أكثر من التوصيات المعمرة.

66. ويظهر في الرسم البياني أدناه عدد التوصيات المفتوحة بحسب برامج الـ 14 والأولوية في 31 ديسمبر 2019:

¹⁴ البرنامج 1 قانون البراءات، والبرنامج 2 العلامات التجارية، والتصاميم الصناعية، والمؤشرات الجغرافية، والبرنامج 3 حق المؤلف والحقوق المجاورة، والبرنامج 4 المعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي التقليدية والموارد الوراثية، والبرنامج 5 نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات، والبرنامج 6 نظاما مدريد

الرسم البياني (5) – التوصيات بحسب البرنامج والأولوية (117)



67. وتستأثر ثلاثة برامج بنحو 41 في المائة من التوصيات العالية الأولوية البالغ عددها 41 توصية – التواصل (البرنامج 19)، البلدان الأفريقية والعربية وبلدان آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا اللاتينية والكاريبي والبلدان الأقل نمواً (البرنامج 9)، وإدارة الموارد البشرية وتطويرها (البرنامج 23).

العمل الاستشاري والرقابي الاستشاري

68. كجزء من خدماتها الاستشارية، استمرت الشعبة في إسداء المشورة المهنية بشأن السياسات والإجراءات المؤسسية وإدارة المخاطر والضوابط الداخلية.

69. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت شعبة الرقابة الداخلية المشورة إلى مكتب المدير العام بشأن التقييم المزمع القيام به في القادم من الأيام على المكاتب الخارجية في 21/2020 على النحو الذي قرره الجمعية العامة. وتتألف هذه المشورة من وضع مصفوفة تضم القابلية للتقييم والتي تتيح مجموعة أساسية وغير حصرية من أسئلة التقييم ومصادر البيانات ومواقعها.

ولشبونة، والبرنامج 7 مركز الويبو للتحكيم والوساطة، والبرنامج 8 تنسيق أجندة التنمية، والبرنامج 9 البلدان الأفريقية والعربية وبلدان آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا اللاتينية والكاريبي والبلدان الأقل نمواً، والبرنامج 10 البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة، والبرنامج 11 أكاديمية الويبو، والبرنامج 12 التصنيفات والمعايير الدولية، والبرنامج 13 قواعد البيانات العالمية، والبرنامج 14 شعبة قواعد البيانات العالمية خدمات النفاذ إلى المعلومات والمعرفة، والبرنامج 15 حلول أعمال مكاتب الملكية الفكرية، والبرنامج 16 الاقتصاد والإحصاء، والبرنامج 17 إذكاء الاحترام للملكية الفكرية، والبرنامج 18 الملكية الفكرية والتحديات العالمية، والبرنامج 19 التواصل، والبرنامج 20 العلاقات الخارجية والشركات والمكاتب الخارجية، والبرنامج 21 الإدارة التنفيذية، والبرنامج 22 إدارة البرامج والموارد، والبرنامج 23 إدارة الموارد البشرية وتطويرها، والبرنامج 24 خدمات الدعم العامة، والبرنامج 25 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والبرنامج 26 شعبة الرقابة الداخلية، والبرنامج 27 خدمات المؤتمرات واللغات، والبرنامج 28 تأمين المعلومات والسلامة والأمن، والبرنامج 30 الشركات الصغيرة والمتوسطة ودعم المقاولات، والبرنامج 31 نظام لاهاي، والبرنامج 32 نظام لشبونة.

70. وتلقى قسم التقييم طلباً للخدمات الاستشارية من المكتب الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ لإجراء تقييم مسبق. ويركز هذا العمل الاستشاري على إطار المكتب الإقليمي للتعاون التقني ونظام التقييم الذاتي. ولغرض من هذا التقييم المسبق هو تقييم ما إذا كان الإطار التقني جيد التصميم وقابل للتقييم.

71. وبشكل أكثر تحديداً، ستقوم الخدمات الاستشارية بمراجعة إطار المشروع الحالي لتعزيز فعاليته، وزيادة استخدامه لصنع القرار، والإبلاغ عن النتائج. وعلاوة على ذلك، ستقوم بتقييم كفاءة الإطار فيما يتعلق بكمية المعلومات التي يتم جمعها واستخدامها، وكذلك استخدام الأدوات والتكنولوجيات التي تسهل إدارة البيانات فيما يتعلق بالموارد المتاحة. ونتيجة لذلك، ستقدم شعبة الرقابة الداخلية توصيات بشأن خيارات الإطار البديل التي ستساعد المكتب الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ في وضع إطار تقني مفيد ومناسب للغرض.

التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية

اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة

72. شاركت الشعبة بانتظام في جلسات اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لإبلاغها عن تنفيذ خطة الرقابة الداخلية، ومناقشة نتائج الرقابة وغيرها من المسائل المتعلقة بعمل الشعبة وسير شؤونها، والتماس مشورة اللجنة الاستشارية المستقلة. وشهدت الفترة المشمولة بهذا التقرير عقد الجلستين الرابعة والخامسة والستين للجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.

المدقق الخارجي

73. حافظت شعبة الرقابة الداخلية على علاقة عمل ممتازة مع المدقق الخارجي من خلال عقد اجتماعات منتظمة عن قضايا التدقيق والضوابط الداخلية وإدارة المخاطر. وتبادل المدقق الخارجي والشعبة الاستراتيجيات والخطة السنوية والتقارير الفردية بغية ضمان فعالية التغطية الرقابية وتفادي أي ازدواجية محتملة أو عبء رقابي مفرط.

74. واجتمعت الشعبة بالمدقق الخارجي القادم من مكتب التدقيق الوطني بالمملكة المتحدة عدة مرات خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وشاطرت خطة العمل السنوية. وانخرطت الشعبة بنشاط مع مراجعي الحسابات الخارجيين خلال عمليات التدقيق التي اضطلعوا بها في عام 2019 وقدمت المدخلات اللازمة عند الاقتضاء.

التعاون مع أمين المظالم ومكتب الأخلاقيات

75. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، اجتمع مدير الشعبة بانتظام مع أمين المظالم ورئيس مكتب الأخلاقيات لضمان التنسيق الجيد وتكامل الدعم.

أنشطة الرقابة الأخرى

أنشطة التواصل في المنظمة

76. استمرت الشعبة، ضمن جهودها المستمرة لتوضيح عملها والدفاع عنه، في التواصل مع الزملاء داخل الويبو من خلال تقديم عروض للموظفين الجدد في إطار التدريبات التمهيديّة، وإصدار النشرة الإخبارية للشعبة ولوحات البيانات الخاصة بالشعبة، وتقديم عروض للمدير وكبار الإداريين عند الاقتضاء.

استقصاء الرضا

77. واصلت الشعبة استقصاء رضا الزملاء من وحدات الويبو الخاضعة للتدقيق أو التقييم عن طريق استقصاءات رضا الزبائن عقب كل مهمة. ويهدف ذلك إلى الحصول على آراء الزملاء في العمل الرقابي وتحليلها. وفي نهاية 2019، بلغت نسبة الرضا 85 في المائة وفقا للتحليل الموحد لنتائج الاستقصاء.

78. وأشارت نتائج الاستقصاءات، التي أجريت بعد سنة من تنفيذ المهام والتي استخدمت لقياس أثر العمل الرقابي، إلى نسبة رضا متوسطة تبلغ 76 في المائة. وستسعى الويبو جاهدة إلى تحسين أثر عملها الرقابي استنادا إلى آراء الزملاء.

79. وساعدت التعليقات الإضافية، التي أرسلتها الوحدات التي خضعت للتدقيق/التقييم من خلال الاستقصاءات، شعبة الرقابة الداخلية على تحديد أوجه القصور والعمل على اتخاذ إجراءات تصحيحية.

التواصل مع مهام رقابية أخرى

80. يشمل ميثاق الرقابة الداخلية أحكاما محددة¹⁵ عن التواصل مع دوائر الرقابة الداخلية في المنظمات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة وفي المؤسسات المالية المتعددة الأطراف، والتعاون معها. وتقر شعبة الرقابة الداخلية بقيمة وأهمية توطيد العلاقات مع نظيراتها. وخلال الفترة المشمولة بالاستعراض، واصلت الشعبة تعاونها النشط والمفيد وحافظت على علاقاتها مع المنظمات والهيئات الأخرى التابعة للأمم المتحدة. وشاركت الشعبة بفعالية بوجه خاص في المحافل التالية:

(أ) الاجتماع السنوي لممثلي دوائر التدقيق الداخلي في الأمم المتحدة، الذي عُقد في الفترة من 25 إلى 31 أغسطس 2019 في مونتريال، كندا؛

(ب) والاجتماع السنوي لممثلي دوائر التحقيق في الأمم المتحدة، الذي عُقد في الفترة من 6 إلى 8 نوفمبر 2019 في جنيف، سويسرا؛

(ج) وفريق المدققين الخارجيين التابع للأمم المتحدة الذي عُقد في 28 نوفمبر 2019 في بون، ألمانيا.

¹⁵ الفقرة 28(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية.

الاستقلالية التشغيلية لشعبة الرقابة الداخلية

81. يقتضي ميثاق الرقابة الداخلية¹⁶ من مدير الشعبة أن يؤكد استقلاليته التشغيلية وأن يبدي تعليقاته على نطاق الأنشطة ومدى كفاية الموارد المخصصة لمهام الرقابة الداخلية.

82. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تقع أي حالة مست بالاستقلالية التشغيلية لشعبة الرقابة الداخلية ولم يحدث أي نشاط يخلّ بها. فقد حددت الشعبة نطاق أنشطتها استناداً إلى تقييم المخاطر والتعليقات والآراء النقدية الواردة من إدارة الويبو واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والدول الأعضاء على النحو المناسب.

موارد الرقابة

الميزانية والموظفون

83. حُصّصت للشعبة ميزانية للثنائية قدرها 5.072 مليون فرنك سويسري أي 0.73 بالمائة¹⁷ من ميزانية الويبو للثنائية 2019/2018 لتنفيذ ولايتها. وكان مستوى الموارد البشرية والمالية ملائماً كي تغطي الشعبة بفعالية المجالات ذات الأولوية المحددة في خطط عملها. وساهم تبادل خطط الرقابة والتنسيق المستمر لأنشطة الرقابة مع مراجع الحسابات الخارجي والاستخدام الفعال لأدوات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزيد من الفعالية والكفاءة في تغطية المخاطر.

الجدول 3 - ميزانية ونفقات شعبة الرقابة الداخلية¹⁸ للثنائية 2019/2018

2019	19/2018	19/2018	
النفقات*	الميزانية بعد التحويلات	الميزانية المعتمدة	
2215	4,085	4,849	موارد الموظفين
511	987	700	خلاف موارد الموظفين
2726	5,072	5,550	المجموع

الجدول 4 - ميزانية ونفقات شعبة الرقابة الداخلية للثنائية 2019/2018 (الأفراد وغير الموظفين)

(بالآلاف الفرنكات السويسرية)

معدلات استخدام ميزانية (%)	19/2018	19/2018	19/2018	
	النفقات	الميزانية النهائية بعد التحويلات	الميزانية المعتمدة	
102%	4,012	3,938	4,849	موارد الموظفين
94%	1,055	1,118	700	موارد خلاف الموظفين
100%	5,067	5,056	5,550	المجموع

¹⁶ انظر الفقرة 48(ط) من ميثاق الرقابة الداخلية.

¹⁷ تستند هذه النسبة المئوية إلى الميزانية بعد التحويلات في شعبة الرقابة الداخلية.

¹⁸ ترد المبالغ بالآلاف الفرنكات السويسرية.

84. واستكملت إجراءات تعيين مساعد في مستوى G4، وتولى منصبه في أكتوبر 2019.

التدريب

85. نظرا إلى أهمية التقدم المهني المستمر للموظفين ووفقا لسياسة التدريب في الويبو، حضر موظفو شعبة الرقابة الداخلية أنشطة تدريب مختلفة لاكتساب معارف ومهارات تقنية وكفاءات جديدة لزيادة الفعالية والكفاءة التشغيلية للشعبة عند الاضطلاع بمهام رقابية.

86. وفي المتوسط، حضر كل من موظفي الشعبة 10 أيام من التدريب شملت المجالات التالية: إدارة مهمة التدقيق، ومكافحة الغش واكتشافه، وتقنيات البحث التحقيقي، وتحليل البيانات، وحيازة المعلومات الرقمية، والأمن الإلكتروني، وإدارة المنازعات، وتقييم سياسات العلوم والابتكار، وسياسة العلوم السلوكية، وحزمة برمجيات التدقيق الحديثة TeamMate.

87. كما تابع فريق شعبة الرقابة الداخلية جلسة تدريبية حول التآزر، تهدف إلى تعزيز قدرة موظفي الرقابة على تحديد وفهم عناصر التواصل غير اللفظي.

[يلي ذلك المرفق]

المرفق - قائمة تقارير شعبة الرقابة الداخلية

من 1 يوليو 2019 إلى 31 ديسمبر 2019

IA 2019-01	تدقيق إدارة الخدمات الداخلية في قطاع التسيير والإدارة
IA 2019-02	تدقيق مشروع نظام إدارة المحتوى في المؤسسة التابع للويبو
IA 2019-03	تدقيق عملية الإغلاق المالي
Eval 2019-02	التقييم والتدقيق المشتركين لسياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين
Eval 2018-04	تقييم شركات الويبو
MIR 18-28	تقرير التبعات الإدارية بشأن مخالفات المشتريات
MIR 19-03	تقرير التبعات الإدارية بشأن أنظمة إدارة استفسارات العملاء
MIR 18-23	تقرير التبعات الإدارية بشأن دخول المركبات إلى الويبو

[نهاية المرفق والوثيقة]