

WO/PBC/34/5
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 14 أبريل 2022

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الرابعة والثلاثون
جنيف، من 27 يونيو إلى 1 يوليو 2022

التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

من إعداد الأمانة

1. يقدم مدير شعبة الرقابة الداخلية، وفقاً للفقرة 47 من ميثاق الرقابة الداخلية، تقريراً سنوياً موجزاً إلى الجمعية العامة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) عن طريق لجنة البرنامج والميزانية (التقرير السنوي). ويوفر هذا التقرير معلومات عن الأنشطة الرئيسية التي اضطلعت بها شعبة الرقابة الداخلية على مدى الفترة المشمولة بالتقرير من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021.
2. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

3. أوصت لجنة البرنامج والميزانية الجمعية العامة للويبو بالإحاطة علماً بمضمون "التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية" (الوثيقة WO/PBC/34/5).

[يلي ذلك التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية]

التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021

المحتويات

2	لجنة البرنامج والميزانية
3	قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي
4	معلومات أساسية
4	أبرز أحداث الفترة المشمولة بالتقرير
4	مبادئ التخطيط
5	المعايير المهنية
5	تعميم مراعاة المنظور الجنساني
5	النتائج الرئيسية وتوصيات الرقابة المرتفعة الأولوية
6	المهام المبلغ عنها في عام 2021
11	المهام المستهلة في نهاية عام 2021
13	أنشطة التحقيق
15	الحالات التي رُفض فيها تقديم معلومات أو مساعدات
16	وضع تنفيذ توصيات الرقابة
18	العمل الاستشاري والرقابي الاستشاري
18	التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية
18	أنشطة الرقابة الأخرى
19	برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها
20	موارد الرقابة

المرفق - قائمة تقارير شعبة الرقابة الداخلية

قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي

نظام التسيير الإداري المتكامل	AIMS
الرؤى السلوكية	BI
اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية	CDIP
مرض فيروس كورونا	COVID-19
شعبة البلدان العربية	DAC
إدارة المخاطر المؤسسية	ERM
إدارة الموارد البشرية	HRMD
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	IAOC
ميثاق الرقابة الداخلية	IOC
شعبة الرقابة الداخلية	IOD
الملكية الفكرية	IP
تكنولوجيا المعلومات	IT
تقرير التبعات الإدارية	MIR
الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل	MTSP
الاستراتيجية الوطنية للملكية الفكرية	NIPS
التعميم الإداري	OI
لجنة البرنامج والميزانية	PBC
بيانات الأداء	PD
برنامج ضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها	QAIP
مُحدّد وقابل للقياس ويمكن تحقيقه وعملي المنحى ومُحدّد المدة	SMART
المساعدة التقنية	TA
الأمم المتحدة	UN
فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم	UNEG
المنظمة العالمية للملكية الفكرية	WIPO
تقرير أداء الويبو	WPR

معلومات أساسية

1. الغرض من شعبة الرقابة الداخلية التابعة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) هو توفير رقابة داخلية مستقلة وفعالة للمنظمة، 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 عن طريق لجنة البرنامج والميزانية. ويقدم التقرير السنوي لمحة عامة عن أنشطة الرقابة الداخلية التي أنجزت في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك نطاق هذه الأنشطة وأهدافها والجدول الزمني للعمل المُنجز والتقدم المُحرز في تنفيذ توصيات الرقابة الداخلية.
3. ووفقاً لميثاق الرقابة الداخلية، قُدمت إلى المدير العام واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة نسخة من مشروع التقرير السنوي لتقديم تعليقات عليه، وأخذ بتلك التعليقات في النسخة النهائية من التقرير.

أبرز أحداث الفترة المشمولة بالتقرير

4. استمرت في عام 2021 المخاطر وحالات عدم اليقين الناجمة عن جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) التي أثرت تأثيراً كبيراً في عام 2020. ولذلك، واصلت الويبو اتخاذ تدابير استثنائية لحماية الأرواح والتقليل إلى أدنى حد ممكن من تأثير الجائحة في عملها. وفي هذا المقام، تود شعبة الرقابة الداخلية أن تشكر جميع الزملاء في الويبو ومقدمي الخدمات الخارجيين المشاركين في ضمان سلامتنا ودعم عملنا عن بُعد. وإننا نأمل بل نتطلع إلى أن يكون عام 2022 عاماً أفضل.
5. وتلاحظ شعبة الرقابة الداخلية أن عام 2021 شهد استعراض وتعديل إطار الإدارة القائمة على النتائج للسنوات المقبلة، ووضع رؤية استراتيجية جديدة. وقد أصدرت خطة استراتيجية جديدة متوسطة الأجل للفترة 2022-2026 تحتوي على بيان للاستراتيجية يقوم على أربع ركائز وأساس. وسعيًا إلى دعم هذه المبادرة، وضعت شعبة الرقابة الداخلية أيضاً استراتيجية لعامي 2022 و2023 تتماشى مع الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل، وستنفذ عدداً من المبادرات الاستراتيجية لدعم المنظمة في تحقيق تركيزها الاستراتيجي.
6. وتواصل شعبة الرقابة الداخلية تقديم الدعم إلى الويبو في تعزيز الضوابط والمساءلة والشفافية والتعلم عن طريق إدراج أدوات وممارسات مبتكرة ومناسبة للغرض المتوخى من شأنها أن تساعد الويبو على الارتقاء بمعاييرها في مجالي إدارة المخاطر وتنفيذ البرامج وغيرها.
7. وتواصل شعبة الرقابة الداخلية المشاركة في عمليات التعاون المشتركة بين القطاعات والتي تجمع بين مراجعي الحسابات والمدققين وخبراء التحقيق والتقييم. وترمي أعمال التعاون هذه إلى تقديم تدقيق أكثر اكتمالاً وعمقاً لبرامج الويبو. ويُعدّ "استعراض إدارة الويبو للأزمات في أثناء الجائحة" أحد الأعمال التي تطلبت تعاون القائمين على الوظائف الثلاث لشعبة الرقابة الداخلية.
8. ووسعت شعبة الرقابة الداخلية نطاق خدماتها الاستشارية لتشمل تقديم المشورة والاستشارات فيما يخص أنشطة التقييم. وكان من ضمن الأمثلة على ذلك تقديم المشورة بشأن العملية والجودة والمدخلات الخاصة بأداة تقنية تغطي أنشطة قطاع التنمية فيما يتعلق بتحديد المؤشرات الأساسية والتقييم الذاتي للاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية.
9. وأنجزت شعبة الرقابة الداخلية مشروعاً لدعم تحليلات البيانات والمراجعة المستمرة للحسابات، وهو ما سيعزز أعمال الضمان التي تضطلع بها الشعبة. وهذه خطوة أولى لدعم شعبة الرقابة الداخلية في تهيئة الظروف المناسبة للتمكن من إبداء رأي عام في بيان الويبو بشأن الرقابة الداخلية بحلول عام 2025.
10. وأخيراً، انتهت شعبة الرقابة الداخلية من الانتقال إلى نظام جديد لإدارة التدقيق والتوصيات مزود بتكنولوجيا حديثة وخصائص جديدة تدعم الفعالية والكفاءة في الوفاء بالالتزامات الرقابية وإدارة التوصيات.

مبادئ التخطيط

11. راعت شعبة الرقابة الداخلية في وضع خطة عمل الرقابة الداخلية عدداً من العوامل منها تقييم المخاطر ودراسة الجدوى والأثر في البلد ودورة الرقابة والآراء التي قُدمتها إدارة الويبو والدول الأعضاء والموارد المتاحة. وقُدم مشروع خطة عمل الرقابة الداخلية، قبل وضع الصيغة النهائية له، إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لاستعراضه وتقديم المشورة بشأنه وفقاً للفقرة 28(أ) من ميثاق الرقابة الداخلية².

¹ انظر الفقرتين 47 و48 من ميثاق الرقابة الداخلية.

² تحدد الفقرة 28 من ميثاق الرقابة الداخلية المهام وأساليب العمل، وتنص تحديداً على ما يلي: "يقدم مدير الشعبة مشروع خطة عمل الرقابة الداخلية، قبل وضع الصيغة النهائية لها، إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لمراجعتها وإبداء الرأي فيها."

12. وتحقيقاً لأكثر قدر من التغطية الرقابية واستمثالاً للفعالية في استخدام الموارد المحدودة وتفادياً للازدواجية المحتملة في الأنشطة، راعت شعبة الرقابة الداخلية أيضاً العمل الذي أنجزته هيئات رقابة أخرى مثل المدقق الخارجي ووحدة التفتيش المشتركة فضلاً عن التقييمات التي طلبتها اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية.

المعايير المهنية

13. تظطلع شعبة الرقابة الداخلية بأنشطتها الرقابية بما يتوافق مع العناصر الإلزامية للإطار الدولي للممارسات المهنية الخاصة الذي أصدره معهد المدققين الداخليين، بما في ذلك المعايير الأساسية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي، والمبادئ الأساسية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي، وتعريف التدقيق الداخلي، ومدونة السلوك.

14. وبالمثل، تتماشى أعمال التحقيق التي تجريها شعبة الرقابة الداخلية مع المبادئ التوجيهية الموحدة والمبادئ التوجيهية للتحقيق التي أقرها مؤتمر المحققين الدوليين.

15. وتمثل شعبة الرقابة الداخلية في أنشطة التقييم التي تجريها للمعايير الدولية لممارسات التقييم كما حددها فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم.

تعميم مراعاة المنظور الجنساني

16. في سياق تقرير أداء برنامج الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP) وفيما يتعلق بالمساواة بين الجنسين وتعميم المنظور الجنساني في عمل شعبة الرقابة الداخلية، لأغراض المراجعة والتقييم، يجوز الإبلاغ عن الأوضاع والإجراءات التالية:

- (أ) تستشير شعبة الرقابة الداخلية المتخصصين في الشؤون الجنسانية والتنوع في أثناء التخطيط السنوي وتقييم المخاطر؛
- (ب) أدرجت شعبة الرقابة الداخلية خطوة عمل دائمة بشأن قضايا تعميم مراعاة المنظور الجنساني في برنامج عملها المتعلق بمهام الرقابة القابلة للتطبيق. وفي عام 2021، أدرجت بعض العناصر الجنسانية في تقرير "استعراض الويبو للأزمات في أثناء الجائحة"؛
- (ج) يطبّق قسم التقييم، حينما انطبق ذلك، إرشادات فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم بشأن إدماج حقوق الإنسان والمساواة بين الجنسين في التقييمات المضطلع بها في جميع مراحل التقييم؛
- (د) عُيّنَت جهة تنسيق معنية بالشؤون الجنسانية للتواصل مع أخصائي الشؤون الجنسانية والتنوع في الويبو، وتبادل المعلومات بشأن المبادرات المؤسسية ذات الصلة بالشؤون الجنسانية مع شعبة الرقابة الداخلية؛
- (هـ) تتابع شعبة الرقابة الداخلية تنفيذ التوصيات الصادرة عن تدقيق وتقييم سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين.

النتائج الرئيسية وتوصيات الرقابة المرتفعة الأولوية

17. يحتوي هذا الجزء على معلومات عن النتائج والتوصيات الرئيسية تتناول المخاطر المرتفعة الأولوية المدرجة في تقارير الرقابة الداخلية: تقارير التدقيق والتقييم والتبعات الإدارية الصادرة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.

18. وتتعلق النتائج والتوصيات الرئيسية بالتقارير التالية الصادرة في أثناء الفترة المشمولة بهذا التقرير³:

(أ) التدقيق واستعراض النزاهة في إدارة حالات الغياب؛

(ب) تدقيق إدارة أمن الفضاء الإلكتروني في الويبو؛

(ج) استعراض إدارة الويبو للأزمات في أثناء الجائحة؛

(د) استعراض إدارة الأداء وتطوير الموظفين في الويبو؛

(هـ) تقييم شعبة البلدان العربية؛

(و) تقييم برنامج WIPO Match؛

- (ز) تقييم تنفيذ توصيات قسم التقييم التابع لشعبة الرقابة الداخلية والوقوف على آثارها؛
- (ح) إسداء المشورة في عمليات التقييم الذاتي للاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية؛
- (ط) تقرير التبعات الإدارية بشأن البيانات الشخصية وقضايا الخصوصية المتعلقة برسائل الويبو الإلكترونية إلى المستخدمين الخارجيين؛
- (ي) تقرير التبعات الإدارية بشأن المعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني لركن البراءات.

19. وحرصت شعبة الرقابة الداخلية على التواصل مع الإدارة بانتظام لاستعراض التوصيات المفتوحة ومتابعة وضع تنفيذها. وتعالج الإدارة جميع التوصيات عن طريق خطة عمل تحدد الأنشطة المقترحة والموظفين المسؤولين وأجل التنفيذ. وتدار توصيات الرقابة عن طريق نظام قاعدة بيانات الفرق المركزية (TeamMate+™) المتاح لشعبة الرقابة الداخلية وإدارة الويبو.

المهام المبلغ عنها في عام 2021

- التدقيق واستعراض النزاهة في إدارة حالات الغياب
20. أشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى العديد من التطورات الإيجابية في إدارة حالات غياب الموظفين وتنظيمها، منها ما يلي:
- (أ) تدريب الموظفين على الدخول عن بُعد إلى نظام الإدارة المتكاملة؛
- (ب) استحداث أداة للتحقق من صحة كشوف المرتبات لأتمتة تسوية مستحقات الموظفين والاقطاعات المرتبطة بالإجازات المرضية؛
- (ج) إصدار مبادئ توجيهية بشأن العودة إلى العمل بعد إجازة مرضية طويلة.
21. وقد ساعدت هذه التطورات على تعزيز الكفاءة والفعالية في إدارة مختلف حالات الغياب، ولا سيما الإجازات المرضية (المعتمدة وغير المعتمدة بشهادة طبيب)، والإجازات الخاصة، والإجازات السنوية.
22. وتوجد فرص لتعزيز إدارة مختلف حالات الغياب في المنظمة. فعلى سبيل المثال، ينبغي لإدارة الموارد البشرية أن تستعرض، بالتعاون مع الجهات الداخلية المعنية، التعميمات الإدارية المتعلقة بالإجازات المرضية، والإجراءات والممارسات الحالية لإدارة الإجازات المرضية المعتمدة، بغية تحديد وتنفيذ التغييرات اللازمة لضمان مواءمتها من النظم واللوائح المعمول بها. وينبغي لإدارة الموارد البشرية تحديداً أن تعزز الضوابط الداخلية على المواعيد الطبية عن طريق اختيار موظفين عشوائياً والتحقق من أن مواعيدهم تمتثل للشروط المنصوص عليها في التعميمات الإدارية الوجيهة.
23. ويمكن أيضاً تعزيز إدارة الإجازات المرضية بوضع خطة لنقل البيانات من أجل الحصول على صورة أشمل وأدق وأكثر موثوقية للتقدم المحرز في نقل بيانات الإجازات المرضية إلى نظام EarthMed. وإضافةً إلى ذلك، يمكن إنشاء آلية تيسر الحصول على معلومات شاملة عن تكلفة الإجازات المرضية، بما يشمل عناصر التكلفة النوعية والكمية كليهما؛ وعقد جلسات إعلامية مخصصة؛ وتبادل المعلومات المتعلقة بالإجازات المرضية بشكل استباقي بين إدارة الموارد البشرية (بما في ذلك الوحدة الطبية) ومديري البرامج والمسؤولين الإداريين بوصفها كلها تدابير من شأنها أن تساعد على تحسين التواصل واتخاذ قرارات تشغيلية مستنيرة (مثل استبدال الموظفين الغائبين).
24. وفضلاً عن ذلك، ستستفيد المنظمة من وظائف نظام EarthMed لجمع بيانات طبية وجبهة ودقيقة يمكن تحليلها بغية تحديد الاتجاهات والإحصاءات المفيدة، وإجراء تحليلات للأسباب الجذرية، وإعداد تقارير مخصصة. وتشمل التحسينات الأخرى إنجاز واجهة الاتصال بين وحدة الموارد البشرية في نظام الإدارة المتكاملة (AIMS HR) ونظام EarthMed، وهو ما سيعزز الكفاءة والفعالية في إدارة حالات غياب الموظفين.
25. وأخيراً، فإن تضمين نموذج طلب الإجازة على نظام AIMS HR خانة لحالات الطوارئ المتعلقة بالأسرة، على سبيل التعهد الشخصي، سيعزز المساءلة والامتثال والاتساق مع المتطلبات المنصوص عليها في التعميمات الإدارية الوجيهة.

تدقيق إدارة أمن الفضاء الإلكتروني في الويبو

26. خلص الاستعراض عامةً إلى أن الويبو قد أنشأت برنامجاً محكماً لإدارة أمن الفضاء الإلكتروني، يشمل إطاراً للإدارة وبنية أمنية ملائمين للغرض، وأن هذا البرنامج يتناسب مع بيان الويبو بشأن قابلية تحمل المخاطر ويتماشى عالمياً مع أفضل الممارسات التي تتبعها المنظمات وشركات القطاع الخاص التي لها أهداف مماثلة متصلة بأمن المعلومات. وخلص أيضاً إلى أن ميزانية شعبة الأمن وتأمين المعلومات تتناسب مع أهداف أمن المعلومات.

27. وخلص فضلاً عن ذلك إلى أن أمن الفضاء الإلكتروني في المنظمة فعال بوجه عام. وحُدِّدت بعض الثغرات الموضوعية وغير الحرجة وتجري معالجتها حالياً.

28. وقدمت شعبة الرقابة الداخلية توصيات لمواصلة تعزيز أمن الفضاء الإلكتروني في المنظمة، بوسائل عدة منها مواءمة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجية أمن المعلومات، وزيادة أنشطة محاكاة الحوادث والهجمات السيبرانية، وتعزيز قاعدة بيانات إدارة الإعدادات لجرد الأصول الحيوية، ومواصلة التواصل مع مقدمي الخدمات الخارجيين لضمان اتخاذهم تدابير لتعزيز أمنهم السيبراني.

استعراض إدارة الويبو للأزمات في أثناء الجائحة

29. أعلنت منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 أن تفشي فيروس كورونا (كوفيد-19) قد بلغ مستوى الجائحة، وبات يشكل تهديداً كبيراً على الناس والشركات والمنظمات في جميع أنحاء العالم. ونظراً لاحتمال حدوث أزمات مماثلة في المستقبل ولنطاق ومدة الاضطرابات التشغيلية المرتبطة بذلك، فمن الضروري أن تكون استجابة الويبو فعالة ومستدامة بما يكفل استمرارها في تنفيذ تركيزها الاستراتيجي.

30. وخلص الاستعراض إلى أن الويبو وضعت هيكل حوكمة لإدارة الأزمات يعمل بشكل سليم. إذ غطت الأفرقة المسؤولة عملية اتخاذ القرارات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية، واندمجت جيداً في الأنشطة اليومية للمنظمة. وفضلاً عن ذلك، خلصت شعبة الرقابة الداخلية إلى أن السياسات والإجراءات القائمة كافية لإدارة الأزمة، وأن الإدارة أجرت التحديثات والتغييرات اللازمة بحسب الاقتضاء. وطبقت المنظمة بنجاح إطار الويبو للمرونة التنظيمية عن طريق خطط الويبو لإدارة الأزمات وغيرها من الإجراءات. ونفذت المنظمة سياساتها وإجراءاتها المتعلقة بإدارة الأزمات وعدلت نظمها الخاصة بإدارة المخاطر والضوابط الداخلية وفقاً لأوضاع الجائحة. وستحتاج الويبو، في المستقبل، إلى تحديد جهات تنسيق معنية باستمرارية الأعمال على مستوى القطاعات بغية تعزيز إطار المرونة التنظيمية المعمول به.

31. واستكملت شعبة الرقابة الداخلية عملها الموضوعي بثلاث دراسات استقصائية وُجِّهت إلى موظفي الويبو والمسؤولين الإداريين والدول الأعضاء بغية جمع رؤى وتصورات وآراء قيِّمة بشأن إدارة المنظمة للأزمة، والدروس المستفادة من ذلك. وسلطت نتائج الدراسات الاستقصائية الضوء على أن المرونة والموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية كان من أهم الموضوعات التي تشغل موظفو الويبو، في حين ذكر غالبية المسؤولين الإداريين أن الأزمة ساعدت على إعادة التفكير في العمليات التشغيلية وجعلها أكثر كفاءة وتوفيراً وفعالية من دون المساس بجودة المخرجات. وركزت تعليقات الدول الأعضاء المشاركة على أهمية الاجتماعات الافتراضية (أي الاجتماعات التي تجمع بين الحضور الشخصي والحضور عبر الإنترنت، والندوات الشبكية، والتدريب عبر الإنترنت، وغيرها)، والحاجة إلى مواصلة هذا النوع من الاجتماعات حيثما أمكن ذلك لأنها أثبتت أنها أحد التغييرات القيِّمة الناجمة عن الجائحة. ويمكن للمنظمة أن تحقق مزيداً من التحسينات عن طريق تقييم احتياجات الجهات المعنية الخارجية في مجال منصات الاتصال والتعاون الإضافية.

32. وحددت شعبة الرقابة الداخلية الدروس المستفادة وقدمت توصيات في مجالات إدارة الأزمات والتواصل بشأنها، وإدارة الموارد البشرية، وتنفيذ السياسات والإجراءات الوجيهة والامتثال لها، والضوابط الداخلية التي تساهم في تحسين عمليات إدارة الأزمات وتعود بالفائدة على إطار المرونة التنظيمية.

استعراض إدارة الأداء وتطوير الموظفين في الويبو

33. خلص الاستعراض إلى أن عملية إدارة الأداء الحالية في الويبو تستند إلى المبادئ التقليدية لإدارة الأداء. وفضلاً عن ذلك، أبرز النموذج الحالي بعض المشكلات الرئيسية، منها ما يلي:

- (أ) غياب الثقة في عملية تقييم الأداء؛
- (ب) غياب ثقافة جمع التعقيبات المستمرة والخوف من المحادثات الصعبة؛
- (ج) العبء الثقيل المفروض على المديرين في إدارة عبء العمل الإداري، لأن النظام معقد وغير سهل الاستعمال؛
- (د) تصور أن تقييم الأداء مجرد عملية "ملء خانات" لا تنطوي إلا على قيمة مضافة محدودة للموظفين؛

(هـ) من المنظور التنظيمي، فإن نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين فعال في ضمان التماشي مع الأهداف المنشودة من المهام، ولكنه ليس بعد أداة متكاملة تحفز عقلية التطور والنمو اللازمة لتحقيق طموحات الويبو الاستراتيجية؛

(و) يعني الافتقار إلى فرص التنقل أن بعض الموظفين قد يظلون "عالقين" في مناصب لا يمكنهم الازدهار فيها.

34. فضلاً عن ذلك، يحتاج المديرون إلى تعزيز مهاراتهم في إدارة الأداء، ولا سيما فيما يتعلق بالتعامل مع ضعف الأداء. وإنهم مترددون في مواجهة ضعف الأداء وتقييم أفرقتهم بالوضوح الكافي، فيؤدي ذلك إلى المبالغة في تقييم الأداء.

35. وأخيراً، تبين أن نظام الويبو الحالي لإدارة الأداء، الذي قُيِّم على أساس سبع ركائز لإدارة الأداء (الغرض، والثقافة، والأشخاص، والإجراءات، ونظام تكنولوجيا المعلومات، والمكافأة والتقدير، والتطور الوظيفي)، لا يزال في مراحله الأولية إلى حد كبير، وهو ما يدل على ضرورة بذل المزيد من الجهود لزرع ثقافة ناضجة لإدارة الأداء من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ومقاصدها الأخرى بفعالية.

36. وأعرب كل من المديرين والموظفين عن الحاجة إلى إدخال بعض التغييرات في المستقبل، منها ما يلي:

(أ) زيادة الموضوعية والاعتراف والتطوير على أساس إجراء أبسط وأكثر تركيزاً على المستخدم؛

(ب) تقديم المنظمة دعماً إضافياً لمعالجة الصعوبات المرتبطة بالتصدي لضعف الأداء؛

(ج) الحاجة إلى تطور ثقافي عميق للعقليات والسلوكيات فيما يخص الأداء.

37. وعلاوة على ذلك، سعيًا إلى التصدي للتحديات الرئيسية في إدارة الأداء، ستحتاج المنظمة إلى القيام بما يلي:

(أ) التحول الاستراتيجي نحو المزيد من التركيز على الزبائن؛

(ب) الدفع نحو "عقلية النمو" التي تزكيتها ثقافة الأداء والتعقيب؛

(ج) زيادة المرونة والابتكار، وهو ما يعوقه حالياً الافتقار إلى المرونة في نظام إدارة الأداء الحالي؛

(د) وضع تدابير للارتقاء بمستوى الإدارة والتغلب على المقاومة الحالية لهجر السلوكيات المهنية التقليدية.

38. وأخيراً، سيكون من الأهمية بمكان وضع نموذج جديد مبسط ومرن لإدارة الأداء يتكيف مع بيئة الويبو وتدعمه آليات واضحة للتواصل والتعقيب. وستكون الإدارة الوسطى عاملاً تمكينياً رئيسياً لتقديم النموذج الجديد إلى الفرق وتطبيق هذه المبادئ على العمل اليومي.

تقييم شعبة البلدان العربية

39. شعبة البلدان العربية هي جزء من قطاع التنمية الإقليمية والوطنية في الويبو؛ ومهمتها الرئيسية هي تنسيق المساعدة التقنية الموجهة نحو التنمية والقائمة بناءً على الطلب والتي تقدّمها الويبو بالتعاون مع جميع وحدات الأعمال المعنية في الويبو مع مراعاة خصوصية الدول الأعضاء وأولوياتها وخصوصيات المنطقة وضرورات تعميم المنظور الجنساني. فضلاً عن ذلك، فإن شعبة البلدان العربية مسؤولة عن توفير المساعدة التقنية للبلدان العربية الاثنى والعشرين لتمكينها من تحديث عمليات التسجيل لديها وتحسين استخدام أصول الملكية الفكرية للاستفادة من نظام الملكية الفكرية.

40. وكان الغرض من هذا التقييم هو النقد البناء واستخلاص الدروس وتحسين البرنامج.

41. وترد فيما يلي النتائج الرئيسية للتقرير:

(أ) كان الدعم الذي قدمته شعبة البلدان العربية إلى الدول الأعضاء في المنطقة العربية متصلاً بالأولويات الوطنية ومتماشياً مع الاحتياجات القطرية؛

(ب) اتخذت المساعدة التقنية المقدمة أساساً شكل أنشطة مخصصة تحدّد وفقاً لأولويات الدول الأعضاء مع إدماج محدود للرؤية الاستراتيجية في النتائج المنشودة في كل بلد. وذكرت بعض الجهات المعنية أنه ينبغي توضيح معايير الاختيار التي وضعتها شعبة البلدان العربية لاختيار أنشطة المساعدة التقنية؛

(ج) بوجه عام، تبين أن شعبة البلدان العربية مستجيبة للاحتياجات والتحديات والفرص الناشئة على الصعيدين الإقليمي والقطري. وأفادت غالبية الجهات المعنية بأنها تعتبر شعبة البلدان العربية مرجعها الرئيسي لأي قضايا تتعلق بالملكية الفكرية. ومع ذلك، تستعين شعبة البلدان العربية كثيراً بقدراتها الدبلوماسية وتميل إلى إبراز

الجوانب الدبلوماسية لوظائفها. وعلى الرغم من أهمية تلك الجوانب في عمل الشعبة، فينبغي تحقيق التوازن مع إدارة المشروعات والجانب التقني؛

(د) أكدت نتائج التقييم أن شعبة البلدان العربية أسهمت في تحقيق النتائج المرتقبة تراكمياً على مدى فترات العامين الثلاث. ومع ذلك، لا يتناول التقييم المساهمة الكاملة لشعبة البلدان العربية، ويتعين إعادة النظر في بعض مؤشرات الأداء في المستقبل. وأشار التقييم إلى أن شعبة البلدان العربية تعتمد على مؤشرات الإبلاغ الذاتي وأن بعضها غير مقترن بمنهجية واضحة بما فيه الكفاية لجمع البيانات وتحليلها؛

(هـ) أكدت الجهات الوطنية المعنية بالملكية الفكرية والجهات المتعاونة مع الويبو أن التنسيق الداخلي على مستوى شعبة البلدان العربية فعال من حيث الاستجابة لطلبات البلدان في الوقت المناسب ومن ثم الوفاء بولاية الشعبة. ومع ذلك، سلط التقييم الضوء على بعض المجالات التي تتطلب مزيداً من الاهتمام من شعبة البلدان العربية والمتعاونين معها الداخليين مثل عمليات الرصد والتقييم التي تركز بقدر أكبر على قياس الأنشطة المنجزة مقارنة بالنتائج؛

(و) يمكن تتبع الجهود التي تبذلها شعبة البلدان العربية للمساهمة في التأثير والاستدامة في بعض البلدان العربية. ومع ذلك، لم تتكفل تلك الجهود بإقرار واسع النطاق للاستراتيجيات الوطنية والتغييرات في السياسات. ولم تضع شعبة البلدان العربية بعد خطة/خارطة طريق قطرية قائمة على النتائج على الأمد المتوسط إلى البعيد مع النظراء الوطنيين المعنيين بالملكية الفكرية، ولم تستخدم الشراكات على نطاق واسع لتيسير إحداث التغيير المنشود.

42. واستناداً إلى نتائج التقييم واستنتاجاته، تشمل التوصيات الرئيسية الواردة في التقرير ما يلي:

(أ) وضع برنامج/خطة مشتركة بين شعبة البلدان العربية وكل بلد في المنطقة على الأمد المتوسط إلى البعيد (خطة مدتها 3 إلى 5 سنوات) تضمن اتساق الأنشطة، وتقلص قدر الإمكان مهلة الموافقة على طلبات الأنشطة، وتكون مرنة ليتسنى تكييفها مع الاحتياجات الناشئة؛

(ب) إعادة النظر في إطار أداء شعبة البلدان العربية من أجل تحديد وسائل القياس، وضمان المواءمة وتجنب التناقضات فيما بينها؛

(ج) تعزيز الشراكات مع النظراء الوطنيين والإقليميين وبعثاتهم الدائمة عن طريق زيادة إبراز تلك الشراكات ووضع خطط عمل/برامج على الأمد المتوسط إلى البعيد؛

(د) تشجيع التعاون الوثيق مع المنظمات الدولية الأخرى (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، ومنظمة التجارة العالمية، وغيرها) لحشد الموارد، وتحقيق أكبر تأثير ممكن، وضمان الاستدامة في "1" صياغة الاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية وتنفيذها؛ "2" والتأثير في استراتيجيات الابتكار؛ "3" واستكمال الدعم المقدم للاستجابة للاحتياجات الإقليمية الناشئة.

تقييم برنامج WIPO MATCH

43. WIPO Match هو برنامج عالمي يجمع أطرافاً مهتمة ويهدف إلى تسخير قوة الصناعة والقطاع الخاص لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً، فضلاً عن البلدان التي تمر بمرحلة انتقالية. ويعمل البرنامج على تحقيق ذلك الهدف عن طريق مساعدة الباحثين عن المساعدة التقنية في مجال الملكية الفكرية في العثور على مقدمي خدمات وجيهين لتنفيذ مشروعات وأنشطة محلية.

44. وكان الغرض من هذا التقييم هو النقد البناء واستخلاص الدروس وتحسين البرنامج. وحدد التقييم الدروس العامة المستفادة والممارسات الجيدة التي تُستخلص منها توصيات بشأن استحداث خدمات إضافية ذات قيمة مضافة تكمل الخدمات التي يوفرها البرنامج.

45. وترد فيما يلي النتائج الرئيسية للتقرير:

(أ) كان برنامج WIPO Match متماشياً مع الأولويات الاستراتيجية للويبو. وقد أنشئ استجابةً لطلب من اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية وتماشياً مع التوصية 9 من أجندة التنمية. وفضلاً عن ذلك، يتماشى برنامج WIPO Match مع أهداف الويبو الاستراتيجية الثاني والثالث والرابع من الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2016-2021.

- (ب) وقد ازدادت قيمة برنامج WIPO Match مع مرور الوقت، وبات يتضمن مزيجاً من الخدمات والاقتراحات لا تستطيع المبادرة دائماً تقديمها بشكل واقعي إلى جميع أعضاء البرنامج. ولا تصل الخدمات والتعقيبات الواردة من البرنامج حالياً إلى جميع ملتزمي المساعدة، ويحد ذلك من إمكانية التأثير الواسع النطاق للمشروع؛
- (ج) ويضم برنامج WIPO Match قطاع الأعمال والأوساط الأكاديمية ومراكز الابتكار والمؤسسات الحكومية والمنظمات الدولية المتعددة الأطراف ومكاتب الملكية الفكرية الوطنية والإقليمية. ومع ذلك، خلص التقييم أيضاً إلى أن المعايير المستخدمة للانضمام إلى البرنامج ليست واضحة بالقدر الكافي لإطلاق الإمكانيات الكاملة للبرنامج؛
- (د) وإن التكنولوجيا الشبكية لمنصة WIPO Match متقدمة ولا تمثل لمعايير المنصات الحالية. إذ تحد المنصة الشبكية الحالية من كفاءة فريق المشروع، حيث يتعين إنجاز العديد من المهام يدوياً.
46. واستناداً إلى نتائج التقييم واستنتاجاته، تشمل التوصيات الرئيسية الواردة في التقرير ما يلي:
- (أ) ينبغي للإدارة العليا أن تقوم، بالاشتراك مع مدير المشروع، بتعزيز الإدارة عن طريق إنشاء هيكل إداري لاتخاذ القرارات وإضفاء طابع رسمي على آليات الإبلاغ عن النتائج المؤقتة والتحديات والدروس المستفادة؛
- (ب) ينبغي لمدير المشروع أن يقوم، بقيادة الإدارة العليا وبالتشاور مع الجهات المعنية، بوضع استراتيجية لإدارة برنامج WIPO Match بفعالية وضمان استدامته؛
- (ج) ينبغي للإدارة العليا أن تقوم، بالاشتراك مع مدير المشروع وبالتعاون مع إدارة الموارد البشرية، بمراجعة الوصف الوظيفي لجميع الموظفين العاملين في برنامج WIPO Match من أجل بيان الواجبات والمسؤوليات الفعلية. وفضلاً عن ذلك، ينبغي لها أن توفر الموارد الكافية لتحقيق الرؤية المبيّنة في وثيقة الاستراتيجية. وقد يلزم أيضاً تحديث قاعدة البيانات لضمان ملاءمتها للغرض.

تقييم تنفيذ توصيات قسم التقييم التابع لشعبة الرقابة الداخلية والوقوف على آثارها

47. حرصاً على دعم تحقيق خدمات الويبو أكبر تأثير ممكن، وضع قسم التقييم التابع لشعبة الرقابة الداخلية نهجاً للتقييم باستخدام أحدث أساليب البحث في العلوم السلوكية.
48. والرؤى السلوكية هي دروس مستمدة من العلوم السلوكية والاجتماعية، بما في ذلك صنع القرار وعلم النفس والعلوم المعرفية وعلم الأعصاب والسلوك التنظيمي والجماعي. وتستخدم الهيئات العامة في جميع أنحاء العالم الرؤى السلوكية بشكل متزايد لتصميم وتنفيذ سياسات عامة أفضل تقوم على الأدلة فيما يخص السلوكيات الفعلية للمواطنين والمنشآت التجارية وتحيزاتها.
49. وتساعد الرؤى السلوكية على فهم كيف يمكن للسياق والتأثيرات الأخرى أن تؤثر في اتخاذ القرارات وفي السلوك الفعلي للأشخاص والهيئات. ويركز نهج الرؤى السلوكية على فهم أسباب قرارات المواطنين وسلوكياتهم عوضاً عن الاعتماد على افتراض طريقة تصرفهم. وبذلك، يساعد هذا النهج على ضمان أن تواكب السياسات الاحتياجيات والسلوكيات الفعلية لزيادة تأثيرها وفعاليتها.
50. وأجرى فريق من الخبراء في الرؤى السلوكية تحليلاً سلوكياً لعملية التقييم أي تحليلاً للفرق بين السلوك المتوقع والسلوك الفعلي للجهة المعنية.
51. وكان الهدف من هذه الوثيقة هو الاعتراف بالتحيز البشري وتحديد ومعالجته عند المشاركة في التقييم باستخدام المعارف الناتجة عن نهج الرؤى السلوكية و"أعمال التحفيز" الرامية إلى زيادة فائدة عمليات التقييم وآثارها.
52. وإن الاستخدام العملي لهذا الدليل بالنسبة لقسم التقييم هو الحد من تحيزات الجهات المعنية في أثناء عملية التقييم (التصميم وجمع البيانات والإبلاغ). وفضلاً عن ذلك، كانت الآثار المترتبة على التقييم هي تحسن نوعية العملية والنتائج المنبثقة من عمليات التقييم فضلاً عن فائدة التوصيات، وزيادة معدلات تنفيذ التوصيات وتأثير تدابير التحسين المتخذة على مستوى المنظمة.
- إسداء المشورة في عمليات التقييم الذاتي للاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية
53. كان الهدف من هذه المهمة هو تحديث الأداة 3: "المؤشرات المرجعية" لمنهجية وضع الاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية. وكان الهدف من إعداد هذه الوثيقة هو توفير سبل الدعم والإرشاد للدول الأعضاء المهمة بوضع استراتيجية وطنية للملكية الفكرية.
54. وتكمل هذه الوثيقة وتتبع هيكل "منهجية وضع الاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية" وتتناول بالتفصيل العناصر والقضايا الرئيسية التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الخطط والاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية ورصدها. وتهدف التوضيحات والتفسيرات

والأمثلة المقدّمة في هذه الوثيقة التكميلية إلى مساعدة أفرقة المشاريع الوطنية في فهمها للخيارات المتاحة عند تحديد الأهداف من المراحل المبكرة لوضع الاستراتيجية إلى مرحليّ التنفيذ والرصد.

55. وتنقسم الوثيقة التكميلية إلى الجزأين التاليين:

(أ) الجزء الأول: يوفر إرشادات بشأن الجوانب التشغيلية للرصد والتقييم الذاتي، مع التركيز على المؤشرات. ويقدم عناصر مفاهيمية رئيسية، بما في ذلك ماهية نظم الرصد والتقييم الذاتي، وماهية متطلبات المؤشرات والمقاييس الجيدة، فضلاً عن كيفية تصميم نهج لتحديد المؤشرات الجيّهة وتصنيفها وترتيبها بصورة منهجية؛

(ب) الجزء الثاني: يقدم تفاصيل المفاهيم العامة ويطبّقها طوال مراحل دورة حياة الاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية.

56. وفي إطار عملية إسداء المشورة، ساهم قسم التقييم في وضع اختصاصات الخدمات الاستشارية، وشارك في حلقة نقاش لاختيار الخيار الاستشاري، وقدم قائمة بالمؤلفات والوثائق المرجعية لإعداد الجزأين الأول والثاني من الوثيقة.

تقرير التبعات الإدارية بشأن البيانات الشخصية وقضايا الخصوصية المتعلقة برسائل الويبو الإلكترونية إلى المستخدمين الخارجيين
57. خلصت شعبة الرقابة الداخلية إلى أن بعض المجالات تحتاج إلى التحسين فيما يتعلق بالكفاءة، وسلامة البيانات الشخصية، والشواغل المتعلقة بالخصوصية في رسائل الويبو الإلكترونية الجماعية إلى المستخدمين الخارجيين.

تقرير التبعات الإدارية بشأن المعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني لركن البراءات
58. حددت شعبة الرقابة الداخلية مجالاً للتحسين فيما يتعلق بالمصطلحات المستخدمة على الموقع الإلكتروني لركن البراءات.

المهام المستهلة في نهاية عام 2021

59. استُهلّت المهام التالية في عام 2021، وستعدّ تقارير بشأنها في عام 2022.

التدقيق في مشروع منصة لاهاي

60. استُهل مشروع منصة لاهاي ليتماشى مع الأعمال والاستراتيجية المتطورتين لسجل لاهاي عن طريق إنشاء منصة عالمية حديثة للملكية الفكرية تركز على الزبائن وتوضع خصيصاً للاستجابة للمتطلبات المحددة للاهاي وتركز عليها. وشمل ذلك، من بين جملة أمور، تطبيقات وأنظمة مستقرة وموثوقة وقابلة للصيانة ومرنة وقابلة للتطوير وأمونة ومتعددة اللغات وسريعة الاستجابة ويمكن الوصول إليها بسهولة بغية الاستجابة لاحتياجات قاعدة الزبائن الداخلية الأساسية والخارجية المتنوعة (والممتسعة). ولذلك، فإن الهدف من مشروع منصة لاهاي هو تنفيذ نظام معلوماتي يسترشد باحتياجات الأعمال. وكانت أهداف التدقيق كما يلي:

(أ) استعراض تنفيذ مشروع منصة لاهاي لتقييم فعالية وكفاءة إدارة المشروعات وتسييرها، بما في ذلك تقييم تحقق الأهداف/الفوائد المتوقعة المبيّنة في وثائق المشروع بكفاءة ولا سيما من حيث الموارد والوقت؛

(ب) التحقق من الامتثال لمبادئ وممارسات إدارة المشروعات PRINCE2[®] المخصصة للمنظمة، ولوائح الويبو ونظمها وممارساتها التشغيلية حيثما ينطبق ذلك؛

(ج) تحديد درجة امتثال بنية الحلول والحالة التشغيلية التقنية لمتطلبات الويبو المؤسسية؛

(د) تقييم ما إذا كانت خيارات تصميم المنصات والتكنولوجيا مناسبة للغرض منها، ويمكن أن تستجيب للاحتياجات المتطورة لسجل لاهاي بطريقة مستدامة؛

(هـ) التحقق من وجود دروس مستفادة من المشروع يمكن أن تفيد المشروعات اللاحقة مثل مشروع التعهيد الخارجي لنظام لاهاي ومشروعات الويبو الأخرى؛

(و) التحقق مما إذا كانت شعبة نظم معلومات نظام لاهاي لديها ما يكفي من الموارد والمهارات اللازمة لتشغيل المنصة وإدارتها على نحو مستدام وفعال في المستقبل.

61. وشمل نطاق التدقيق دورة حياة المشروع بأكملها، ومرحلة ما بعد التنفيذ، والفوائد المحققة. وتجري عملية التدقيق بدعم من خبراء استشاريين خارجيين متخصصين في استعراض تصميم منصات تكنولوجيا المعلومات وتطويرها.

التدقيق في إدارة المخاطر المؤسسية

62. يسترشد إطار الويبو لإدارة المخاطر بمدى قابلية تحمل المخاطر الذي تحدده الدول الأعضاء في بيان الويبو بشأن قابلية تحمل المخاطر⁵ الذي أُصدر في عام 2014 وحُدث في عام 2019. وتحدد سياسة الويبو لإدارة المخاطر⁶ نهج المنظمة في إدارة المخاطر والضوابط الداخلية على نحو مُتسق ومُوجّه نحو الأعمال، من أجل المساهمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية ونتائجها المرتقبة. ويُكَمّل سياسة الويبو لإدارة المخاطر "دليل الويبو لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية" الذي يشمل التفاصيل التشغيلية اليومية لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية.

63. وكان الهدف من هذا التدقيق، وهو الاستعراض الثاني لإدارة المخاطر المؤسسية⁷ الذي تجريه شعبة الرقابة الداخلية، هو تقييم تطور إدارة المخاطر في الويبو من خلال تقييم عدة أمور منها ما يلي:

(أ) مدى ملاءمة إطار الحوكمة المرتبط بإدارة المخاطر المؤسسية في الويبو؛

(ب) الكفاءة التصميمية والفعالية التشغيلية لعمليات إدارة المخاطر المؤسسية في الويبو؛

(ج) مدى ملاءمة الأنظمة والأدوات اللازمة لدعم آلية الويبو لإدارة المخاطر المؤسسية للغرض منها؛

(د) تطور ثقافة/نضج وقدرات إدارة المخاطر في الويبو.

64. وشمل نطاق المهمة عملية إدارة المخاطر في الويبو مع مراعاة عمليات التدقيق السابقة التي أُجريت بشأن موضوعات مماثلة.

التدقيق في إدارة الأصول واللوازم والمواد

65. إن إدارة الأصول والمخزونات عمليتان مهمتان لرصد وتتبع ممتلكات المنظمة من المباني والمركبات والمعدات واللوازم والمواد وغيرها من الموجودات. وتُستخدم وحدة إدارة الأصول في نظام الإدارة المتكاملة لتدوين تفاصيل كل الأصول المالية والمادية على النحو المحدد في السياسات والأدلة الجيهاة، وإدارة دورة حياة ممتلكات المنظمة، بما في ذلك مبالغ الرسملة والقيم المتبقية.

66. وكانت أهداف التدقيق كما يلي:

(أ) استعراض الحوكمة وإدارة المخاطر وفعالية الضوابط الداخلية في إدارة فئات مختارة من الأصول واللوازم والمواد؛

(ب) التحقق من الامتثال لأنظمة الويبو ولوائحها المعنية السارية والتعميمات الإدارية والتعميمات الإعلامية وإجراءات إدارة فئات مختارة من الأصول واللوازم والمواد؛

(ج) تقييم مدى كفاية وكفاءة وفعالية الأدوات والأنظمة المستخدمة في إدارة الأصول واللوازم والمواد.

67. وغطى نطاق التدقيق عامي 2020 و2021 واستبعد استعراض الأصول من البرمجيات وغيرها من الأصول غير الملموسة.

تقييم لجان الويبو الدائمة

68. كان الغرض من هذا التقييم هو النقد البناء، مع التركيز على قياس فعالية الويبو في تنظيم مختلف اللجان الدائمة وإدارتها؛ وتقييم مدى كفاية الدعم والموارد المتاحة للأمانة لتحقيق النتائج المرتقبة ومدى استخدامها بكفاءة لدعم احتياجات اللجان الدائمة. وفضلاً عن ذلك، يوفر التقييم منبراً لموظفي الويبو والجهات المعنية للتعلم من التجارب السابقة لإدراج الممارسات الجيدة من المنظمات الشقيقة الأخرى التابعة للأمم المتحدة.

التحليل التجميبي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية

69. كانت الأهداف الرئيسية للتحليل التجميبي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية هي استعراض وتحليل ودمج النتائج والاستنتاجات والتوصيات المنبثقة من عمليات التقييم الخمس التي أُجريت لشعب الويبو الإقليمي بهدف تقديم توصيات شاملة ومنهجية تدعم تحسين عمل الويبو على المستوى الإقليمي. وسعى التحليل التجميبي أيضاً إلى إعلام ودعم متخذي القرارات في عملية إعادة الهيكلة التنظيمية الحالية للشعب الإقليمية في سياق الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل الحالية للويبو.

70. واستعرض وتناول التحليل التجميعي عمليات التقييم الخمس لشعب الويبو الإقليمية التي أجريت فيما بين عامي 2015 و2020؛ وهذه الشعب الإقليمية هي شعبة أفريقيا؛ وشعبة البلدان العربية؛ وشعبة آسيا والمحيط الهادئ؛ وشعبة أمريكا اللاتينية والكاريبي؛ وشعبة البلدان الأقل نمواً. وشملت عمليات التقييم الفترة 2010-2020.

استعراض منهجية شعبة الرقابة الداخلية للتحقق من صحة تقارير أداء الويبو

71. تُعدّ بيانات الأداء الواردة في تقرير أداء الويبو أساس التزام الويبو بإظهار النتائج للجهات المعنية. وهي ضرورية لأغراض اتخاذ القرارات والتحسين المستمر. ونظراً إلى أن بيانات الأداء لن تُستخدم إلا إذا كانت ذات مصداقية ونوعية جيدة، فقد أدخلت الويبو آلية للثبوت من البيانات قبل عشر سنوات لضمان جودة البيانات وصحتها.

72. وبعد عشر سنوات من إنجاز أول عملية تثبت، أجرت شعبة الرقابة الداخلية مراجعة لنهج التحقق من صحة تقرير أداء البرنامج.

73. وفي إطار المراجعة، استُهلّت عملية تشاورية مع الموظفين فيما بين ديسمبر 2021 ويناير 2022. وطرح الموظفون عدة أسئلة وقدموا اقتراحات ووجهات نظر مختلفة بشأن احتياجاتهم وتوقعاتهم فيما يخص عملية التثبوت من البيانات. وخلص الاستعراض عاماً إلى أن المنظمة تتوقع أن تسهم عملية التثبوت من البيانات في تحسين اتساق بيانات الأداء ومصداقيتها وفائدتها. وفي هذا الصدد، وجد فريق التقييم علاقة غير متوازنة بين المصداقية والفائدة فيما يخص عملية إعداد تقرير أداء الويبو.

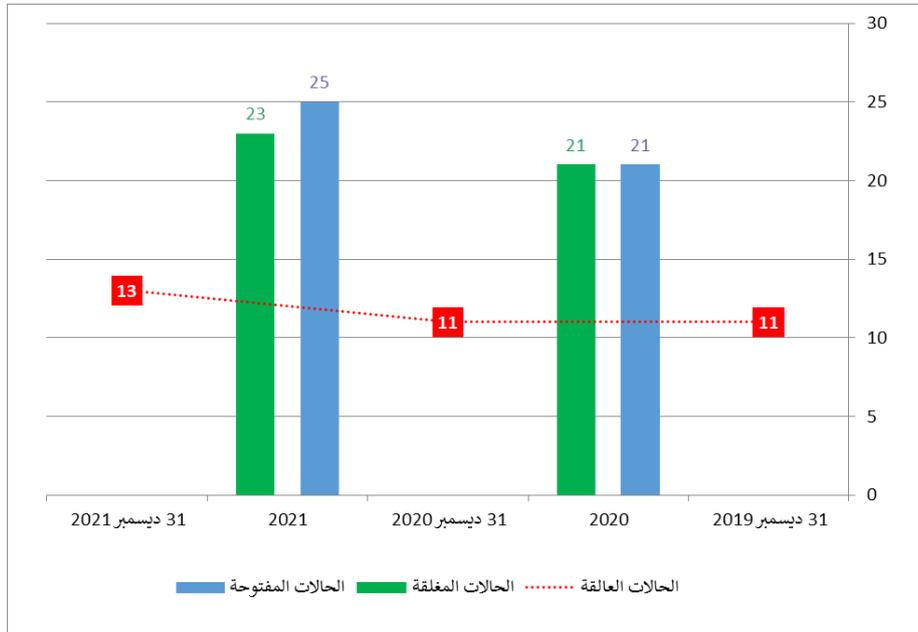
74. وراعت المراجعة احتياجات المنظمة وتوقعاتها الحالية فيما يتعلق بنهج التثبوت. ووفرت خياراً لتعزيز المصداقية مع دعم بيئة التعلم. وهذا أمر أساسي لتمكين الموظفين من إعداد تحليلات نوعية وتحليلات للبيانات يمكن للجهات المعنية استخدامها في اتخاذ القرارات وإبراز مساهمة الويبو.

أنشطة التحقيق

لمحة عامة عن عدد الحالات

75. على مدى الفترة المشمولة بالتقرير، سُجّلت 25 حالة جديدة (أي زاد عدد الحالات بنسبة 19 في المئة مقارنةً بعام 2020) وأغلقت 23 حالة. وفي 31 ديسمبر 2021، كانت 13 حالة عالقة، منها حالتان في مرحلة التقييم الأولي، وثمانية حالات في مرحلة التحقيق الكامل، وثلاث حالات عالقة في انتظار اتخاذ كيان آخر إجراء ما. وفتحت 11 حالة من الحالات العالقة في عام 2021 وحالتان في عام 2020. وفي 31 ديسمبر 2021، بلغ متوسط المهلة المستغرقة في التحقيق 127 يوماً⁸ وهي تدرج في حدود فترة الستة أشهر المستهدفة.

الشكل 1 - تحليل مقارن لحالات التحقيق المغلقة في عامي 2020 و2021



⁸ باستثناء الحالات التي ظلت "عالقة" ريثما تتخذ أطراف خارج شعبة الرقابة الداخلية إجراء بشأنها أو بسبب الغياب المطول للموظفين الذين يتعين مقابلتهم.

76. ومن ضمن 25 حالة مفتوحة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، أُحيلت حالتان إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لتسدي المشورة بشأنهما، بما يتماشى مع الأحكام الوجيهة المنصوص عليها في ميثاق الرقابة الداخلية⁹.

حصيلة أنشطة التحقيق

77. وفقاً لميثاق الرقابة الداخلية¹⁰، يتضمن التقرير السنوي وصفاً لقضايا التحقيق التي تم إثباتها مع ما صدر بشأنها من أحكام. وفي عام 2021، أُجريت تسعة تحقيقات ثبتت فيها صحة الادعاءات، وهي التحقيقات التالية تحديداً:

- (أ) أربع قضايا ثبت فيها تورط موظفين في الويبو، وأوصت شعبة الرقابة الداخلية بالنظر في اتخاذ إجراءات تأديبية ضدهم. وقد اتُّبعت التوصيات في جميع الحالات، باستثناء حالة واحدة، حيث رأى مدير إدارة الموارد البشرية أن من الأفضل معالجة الوقائع المثبتة عن طريق وسائل أخرى مثل أنشطة تدريب وتوعية؛
- (ب) قضية واحدة لم يخضع أحد الموظفين المتورطين فيها لإجراءات تأديبية ولكنه تلقى رسالة تحذير من مدير إدارة الموارد البشرية تماشياً مع توصية شعبة الرقابة الداخلية؛
- (ج) قضية واحدة ثبت فيها تورط موظف استقال من منصبه في الويبو قبل أن يتسنى اتخاذ إجراء ضده كما أوصت شعبة الرقابة الداخلية؛
- (د) قضية واحدة ثبت فيها تورط متعاقد خارجي وأحيلت إلى لجنة الجزاءات الخاصة بالبايعين، ولا تزال الإجراءات عالقة حتى الآن؛
- (هـ) قضية واحدة ثبت فيها تورط عامل تابع لوكالة خارجية، وانتهت بفصل الوكالة ذلك العامل؛
- (و) قضية غش ثبت فيها تورط طرف خارجي ويُزعم إحالتها إلى السلطات الوطنية المختصة.

78. ولم تترتب على أي من القضايا المذكورة أنفاً آثار مالية كبيرة على المنظمة.

تقارير التبعات الإدارية

79. أصدرت شعبة الرقابة الداخلية تقريرين من تقارير التبعات الإدارية سلطا الضوء على المسائل المنهجية التي حُددت في أثناء التحقيقات وقدّما توصيات لتحسين الضوابط الداخلية. وتعلقت تلك التوصيات بما يلي:

- (أ) إدارة البيانات الشخصية لمستخدمي موقع الويبو الإلكتروني وإجراءات الرسائل الإلكترونية الجماعية؛
- (ب) المعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني لركن البراءات.

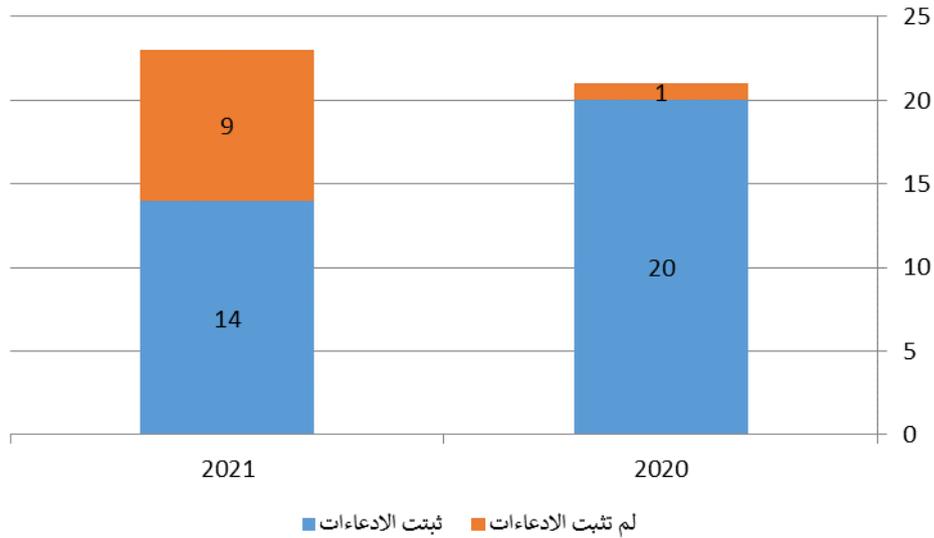
⁹ الفقرات 20 و21 و23 و24 و25 من ميثاق الرقابة الداخلية.

¹⁰ الفقرة 48(ب) من ميثاق الرقابة الداخلية.

الجدول 1 - تحليل الشكاوى الواردة في عامي 2020 و2021

2021	2020	
6	0	إساءة استخدام وقت العمل
0	4	الغش أو إساءة استخدام المناصب للحصول على مزايا أو مستحقات
2	0	انتهاك السرية
0	1	الفساد
3	2	المضايقة (غير الجنسية) والتمييز
2	0	التمرد وغيره من السلوكيات غير اللائقة
2	4	إساءة استخدام أموال الويبو أو أصولها
2	1	الإهمال في العمل وعرقلة عمليات الويبو
1	3	حالات عدم الوفاء الأخرى بمعايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية
3	1	المخالفات في المشتريات
1	2	المخالفات في التعيينات
1	1	الأعمال الانتقامية
0	1	التحرش الجنسي
2	1	المخالفات التي يرتكبها بائع أو طرف خارجي آخر
25	21	المجموع

الشكل 2 - الحالات المغلقة في عامي 2020 و2021



الحالات التي رُفض فيها تقديم معلومات أو مساعدات

80. وفقاً للفقرة 48(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية، ينبغي لمدير شعبة الرقابة الداخلية أن يبلغ عن أي حالات قيد فيها نفاذ الشعبة إلى سجلات أو موظفين أو مبانٍ في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.

81. وأشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى أنه لم يمتنع أي من الموظفين عن الإدلاء بمعلومات أو المساعدة في عملية رقابية جارية في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.

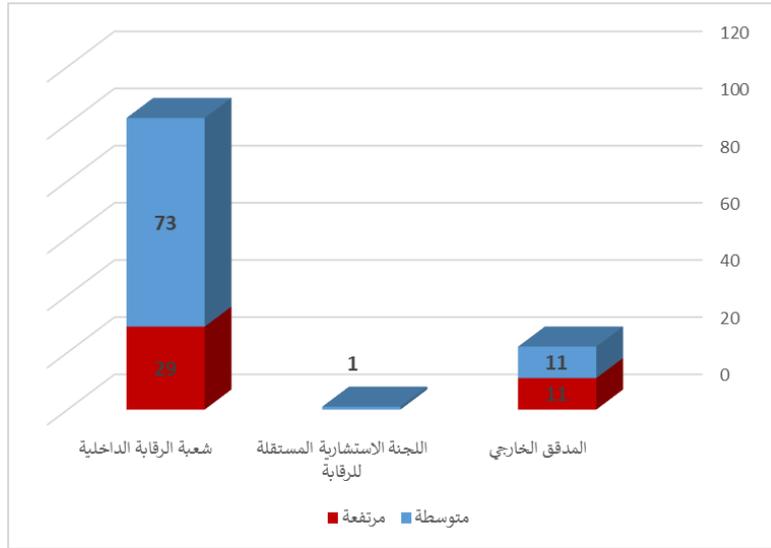
وضع تنفيذ توصيات الرقابة

82. إنَّ المدير العام مسؤول عن التأكد من تنفيذ جميع التوصيات الصادرة عن مدير شعبة الرقابة الداخلية وغيرها من الهيئات الرقابية بسرعة، وبيان الإجراءات المتخذة فيما يخص نتائج وتوصيات تقرير بعينه¹¹. ويحيل المدير العام هذه المسؤولية إلى رؤساء القطاعات (مديري البرامج) المسؤولين عن مجالات تشغيلية محددة في الويبو¹². ويخضع تنفيذ جميع توصيات الرقابة لمتابعة منتظمة تجريها شعبة الرقابة الداخلية¹³.

83. وتدير شعبة الرقابة الداخلية التوصيات وإعداد التقارير بشأنها عن طريق نظام TeamMate+TM الذي يتيح إقامة حوار تفاعلي مع الإدارة تحقيقاً للفعالية في متابعة تنفيذ التوصيات المفتوحة.

84. وفي تاريخ إعداد هذا التقرير، كانت توجد 125 توصية مفتوحة منها 40 ذات أولوية مرتفعة و85 ذات أولوية متوسطة. وتشكل توصيات شعبة الرقابة الداخلية 82 في المئة من مجموع توصيات الرقابة المفتوحة.

الشكل 3 - توصيات الرقابة المفتوحة بحسب المصدر والأولوية (125)



85. وفي الفترة من يناير إلى ديسمبر 2021، أُضيفت 38 توصية جديدة لشعبة الرقابة الداخلية من أربعة تقارير للتدقيق وأربعة تقارير للتقييم وتقريرين من تقارير التبعات الإدارية. وكانت إحدى توصيات اللجنة المستقلة للرقابة¹⁴ المقدمّة إلى مكتب الأخلاقيات عالقة في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وسيعالج رئيس مكتب الأخلاقيات هذه التوصية.

86. وأضيفت إحدى عشرة توصية من تقرير المدققين الخارجيين إلى نظام إدارة التوصيات في عام 2021. وأُغلقت تسع توصيات للتدقيق الخارجي و18 توصية من توصيات شعبة الرقابة الداخلية في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير. ويوضح الجدول التالي تطور التوصيات بحسب المصدر فيما بين يناير وديسمبر 2021.

الجدول 2 - تطور التوصيات من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021

المصدر	مفتوحة في 1 يناير 2021	مضافة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير	مغلقة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير	مفتوحة في 31 ديسمبر 2021
شعبة الرقابة الداخلية	82	38	18	102
المدقق الخارجي	20	11	9	22
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	1	0	0	1
المجموع	103	49	27	103

11 الفقرة 45 من ميثاق الرقابة الداخلية.

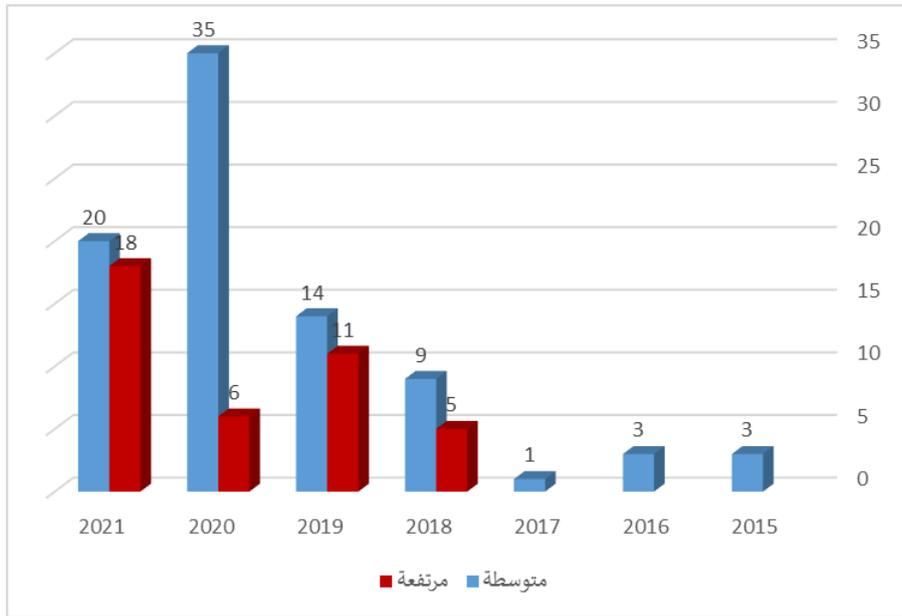
12 الفقرة 7 من التعميم الإداري 2010/16.

13 الفقرة 8 من التعميم الإداري 2010/16.

14 WO/PBC/30/14 - 18 يونيو 2019.

87. ويُلخّص الشكل التالي تطور توصيات الرقابة المفتوحة حتى 31 ديسمبر 2021.

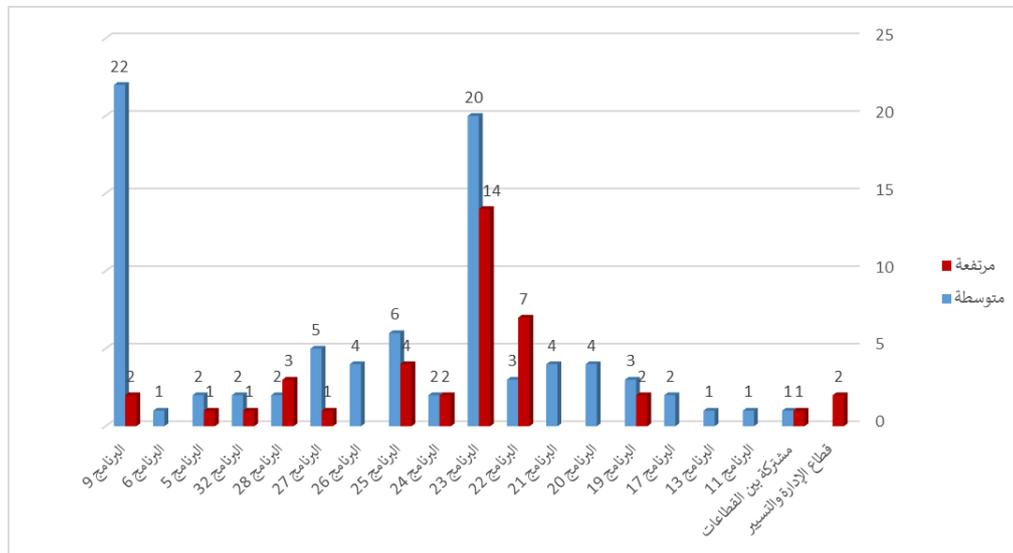
الشكل 4 - تقادم توصيات الرقابة المفتوحة بحسب الأولوية (125)



88. وانخفض عدد التوصيات العالقة التي قُدمت فيما بين عامي 2013 و2016 من 12 إلى ست في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير. فضلاً عن ذلك، لا توجد في تاريخ إعداد التقرير أي توصية مفتوحة قُدمت قبل عام 2015. وتواصل شعبة الرقابة الداخلية العمل مع الإدارة للتقليل أكثر من التوصيات القديمة.

89. ويظهر الشكل التالي عدد التوصيات المفتوحة بحسب برامج الويبو¹⁵ والأولوية حتى 31 ديسمبر 2021.

الشكل 5 - التوصيات بحسب البرنامج والأولوية (125)



¹⁵ البرنامج 5 - نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات، والبرنامج 6 - نظام مدريد، والبرنامج 9 - البلدان الأفريقية والعربية وبلدان آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا اللاتينية والكاريبي والبلدان الأقل نمواً، والبرنامج 13 - قواعد البيانات العالمية، والبرنامج 17 - إذكاء الاحترام للملكية الفكرية، والبرنامج 19 - التواصل، والبرنامج 20 - العلاقات الخارجية والشراكات 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 32 - نظام لشبونة.

90. ويستأثر البرنامج 23 "إدارة الموارد البشرية وتطويرها" والبرنامج 22 "إدارة البرامج والموارد" بنسبة 52.5 في المئة من مجموع التوصيات المرتفعة الأولوية البالغ عددها 40 توصية.

العمل الاستشاري والرقابي الاستشاري

91. واصلت شعبة الرقابة الداخلية، في إطار خدماتها الاستشارية، إسداء المشورة المهنية على النحو المطلوب بشأن وثائق السياسات وعمليات التقييم والأعمال التجارية والإطار التنظيمي.

92. ونصح قسما التدقيق الداخلي والتحقيق الفريق العامل المنشأ باستعراض إطار الويبو التنظيمي للإصدارات الإدارية وتحديثه بغية تبسيط الإطار ومواءمته، من بين أمور أخرى، مع ثقافة الاتصال المتطورة للمنظمة.

93. وقدم قسم التقييم خدمة استشارية في مرحلة تصميم التقييم الخارجي لبرنامج WIPO Re:Search. وتمثلت هذه الخدمة الاستشارية في تقديم ضمان للجودة التقنية لاختصاصات التقييم الخارجي الذي أجراه برنامج WIPO Re:Search.

94. وأُنجز التقييم مهمتين استشاريتين في عام 2021. أما المهمة الأولى فكانت تقديم المشورة بشأن العملية والجودة والنواتج الخاصة بأداة تقنية تغطي أنشطة قطاع التنمية فيما يتعلق بتحديد المؤشرات الأساسية والتقييم الذاتي للاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية. وأما المهمة الثانية فهدفت إلى تبسيط ومراجعة عناصر التقييم الذاتي الحالية لشعبة بلدان أمريكا اللاتينية من أجل تعزيز فعاليتها وزيادة استخدامها في صنع القرار والإبلاغ عن النتائج.

التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية

اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة

95. شاركت شعبة الرقابة الداخلية بانتظام في دورات 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 أربع دورات (من الستين إلى الثالثة والستين) للجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.

المدقق الخارجي

96. حافظت شعبة الرقابة الداخلية على علاقة عمل ممتازة مع المدقق الخارجي عن طريق عقد اجتماعات منتظمة عن قضايا التدقيق والضوابط الداخلية وإدارة المخاطر. وتبادل المدقق الخارجي وشعبة الرقابة الداخلية الاستراتيجيات والخطط السنوية والتقارير الفردية بغية ضمان فعالية التغطية الرقابية وتفاذي أي ازدواجية محتملة أو عبء رقابي مفرط. وشاركت شعبة الرقابة الداخلية بنشاط مع المدققين الخارجيين في التخطيط والتنفيذ اللاحق للالتزامات في عام 2021، فضلاً عن تقديم النواتج إلى المدققين الخارجيين بحسب الاقتضاء.

التعاون مع أمين المظالم ومكتب الأخلاقيات

97. في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، اجتمع مدير شعبة الرقابة الداخلية بانتظام مع أمين المظالم ورئيس مكتب الأخلاقيات لضمان التنسيق الجيد وتكامل الدعم.

أنشطة الرقابة الأخرى

الانتقال إلى نظام TEAMMATE+™

98. انتهت شعبة الرقابة الداخلية من الانتقال إلى نظام محدث لإدارة التدقيق - وهو نظام TeamMate+™ الذي يُستخدم بخاصة لرصد تنفيذ التوصيات وإعداد التقارير بشأنها. والنظام الجديد أحدث من الناحية التكنولوجية ويحتوي على وظائف جديدة تعزز عملية تقييم المخاطر، وإنجاز الأعمال، وإدارة التوصيات.

مشروع تحليل البيانات

99. أنجزت شعبة الرقابة الداخلية مشروع تحليل البيانات الذي عزز قدرة الشعبة على إجراء عمليات تدقيق مستمرة. ويجري الاضطلاع بعملية تجريبية في الربع الأول من عام 2022، وستقدم شعبة الرقابة الداخلية بعد انتهائها تعقيبات منتظمة إلى الإدارة بشأن الامتثال والفعالية التشغيلية للضوابط الرئيسية التي اختُبرت عن طريق تحليلات البيانات.

أنشطة التواصل والإعلام في المنظمة

100. استمرت شعبة الرقابة الداخلية، ضمن جهودها المستمرة لتوضيح عملها والدفاع عنه، في التواصل مع الزملاء داخل الويبو عن طريق تقديم عروض للموظفين الجدد في إطار التدريبات التمهيدية، وإصدار النشرة الإخبارية للشعبة ولوحات البيانات الخاصة بالشعبة، وتقديم عروض للمديرين والمسؤولين عن القطاعات عند الاقتضاء.

التعاون مع دوائر الرقابة الأخرى

101. يشمل ميثاق الرقابة الداخلية أحكاماً محددة¹⁶ عن التواصل والتعاون مع دوائر الرقابة الداخلية في المنظمات الأخرى التابعة لمنظمة الأمم المتحدة وفي المؤسسات المالية المتعددة الأطراف. وتقرّ شعبة الرقابة الداخلية بقيمة توطيد العلاقات مع نظيراتها وأهميتها. وفي أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت شعبة الرقابة الداخلية تعاونها النشط والمفيد وحافظت على علاقاتها مع المنظمات والهيئات الأخرى التابعة لمنظمة الأمم المتحدة. وشاركت شعبة الرقابة الداخلية بفعالية فيما يلي:

- (أ) حضر مدير شعبة الرقابة الداخلية ورئيس قسم التقييم وكبير موظفي التقييم الاجتماع العام السنوي لفريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم لعام 2020 الذي عُقد افتراضياً في يومي 21 و22 يناير 2021، وشارك فيه بنشاط؛
- (ب) يشغل رئيس قسم التقييم لمدة سنتين منصب نائب الرئيس وأمين الخزانة في فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم، فيدعم عملية صنع القرار والإشراف على تنفيذ الهدف الاستراتيجي الثالث من استراتيجية فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم؛
- (ج) اضطلع رئيس كل من قسم التحقيق وقسم التدقيق الداخلي بمهام تعليمية في مجالات إدارة المخاطر ومنع الغش والفساد لفائدة طلاب في درجتي البكالوريوس والماجستير في الكليات المحلية لإدارة الأعمال في جنيف؛
- (د) نظّمت شعبة الرقابة الداخلية، بالاشتراك مع مكتب خدمات الرقابة الداخلية التابع للأمم المتحدة، دورة تدريبية عبر الإنترنت بشأن تحويل المدفوعات في أوائل مارس 2021؛
- (هـ) في 24 يونيو 2021، حضرت شعبة الرقابة الداخلية الاجتماع الافتراضي لممثلي خدمات التدقيق الداخلي في الأمم المتحدة الذي ركز على عرض قَدّمته المفوضية الأوروبية للتدقيق الداخلي بشأن استعراض ركيزة التقييم؛
- (و) قدّمت شعبة الرقابة الداخلية محاضرة عن موضوع الغش الدولي في المشتريات إبان المؤتمر العالمي المعني بموضوع الغش لعام 2021 الذي عقدته جمعية المحققين المعتمدين المعنيين بالغش في يونيو 2021؛
- (ز) حضرت شعبة الرقابة الداخلية المؤتمر السنوي لرؤساء التدقيق الداخلي في أوروبا الذي عُقد في الفترة من 28 إلى 30 سبتمبر 2021 في جنيف. وشاركت منظمة العمل الدولية واللجنة الدولية للصليب الأحمر في تنظيم المؤتمر الذي عُقد بأسلوب مختلط يجمع بين الحضور الشخصي والحضور عبر الإنترنت.

برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها

102. صُمم "برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها" لتوفير ضمان معقول لمختلف الجهات المعنية¹⁷ بأن أنشطة الرقابة تُنفذ وفقاً لميثاق الرقابة الداخلية والمعايير والممارسات المهنية المرتبطة بكل وظيفة؛ وأن أنشطة الرقابة تسير وتُدار بطريقة فعالة وترى الجهات المعنية أنها ذات قيمة إضافية وأنها في تحسن مستمر. ويشمل البرنامج المجالات التالية:

الاستقلالية التشغيلية لشعبة الرقابة الداخلية

103. يقتضي ميثاق الرقابة الداخلية¹⁸ من مدير شعبة الرقابة الداخلية أن يؤكد الاستقلالية التنظيمية لوظيفة الرقابة الداخلية ويقدم معلومات عن نطاق أنشطة الرقابة الداخلية ومدى ملائمة الموارد للأغراض المقصودة.

104. وفي أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، لم تقع أي حالة مسّت بالاستقلالية التشغيلية لشعبة الرقابة الداخلية ولم يحدث أي نشاط يخلّ بها. ولم يُسجل أي تدخل فعلي أو مفترض في عمل الشعبة. وقد حددت الشعبة نطاق أنشطتها استناداً إلى تقييم المخاطر والتعليقات والتعقيبات الواردة من إدارة الويبو واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والدول الأعضاء على النحو المناسب.

¹⁶ الفقرة 28(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية.

¹⁷ تشمل الجهات المعنية الرئيسية المدير العام ومديري الويبو واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والدول الأعضاء والمدققين الخارجيين والجمهور بشكل عام.

¹⁸ انظر الفقرة 48(ط) من ميثاق الرقابة الداخلية.

الرصد المستمر ومؤشرات الأداء الرئيسية

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

106. وفضلاً عن ذلك، وضعت شعبة الرقابة الداخلية مؤشرات أداء لقياس فعالية أنشطة الرقابة وكفاءتها وأهميتها. وتشمل هذه المؤشرات بخاصة إنجاز التزامات الرقابة وتقديم التقارير بشأنها في الوقت المناسب، وتصور الإدارة لعمل شعبة الرقابة الداخلية، ومستوى قبول توصيات الشعبة وأهميتها. ويلخص الجدول التالي النتائج.

الجدول 3 - مؤشرات أداء شعبة الرقابة الداخلية 2021/2020

مؤشر الأداء	النتائج
عدم تدخل كبار الجهات المعنية ومراجعاتها للاستقلالية	لم يلاحظ أي تدخل في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير
نسبة العمل الرقابي المنجز والتي صدرت تقارير بشأنه في المواعيد المناسبة	67% من تقارير التدقيق صدرت في غضون 4 أشهر 71% من تقارير التقييم صدرت في غضون 6 أشهر 80% من التحقيقات أُغلقت وصدرت تقارير بشأنها في غضون 6 أشهر
نسبة الجهات المعنية الداخلية التي ترى أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن المنحى ومُحدّدة المدة	83% من المديرين رأوا أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعملية المنحى ومُحدّدة المدة
نسبة الجهات المعنية الداخلية التي ترى أن أعمال الرقابة مجدية	80% من المجيبين رأوا أن أعمال الرقابة مجدية
نسبة توصيات الرقابة المقبولة	100% من توصيات شعبة الرقابة الداخلية قُبلت

107. ولا تزال المؤشرات تظهر تصوراً عالياً لأهمية عمل شعبة الرقابة الداخلية، وأهمية التوصيات المقدمّة. وقد تأثر صدور تقارير التدقيق والتقييم في مواعيدها بعوامل عدة منها إعادة توجيه الموارد للانتقال إلى النظام الجديد لإدارة مهام التدقيق والتوصيات وضبط ذلك النظام، وإنجاز مشروع تحليل البيانات والتدقيق المستمر.

موارد الرقابة

الميزانية والموظفون

108. حُصّصت لشعبة الرقابة الداخلية ميزانية للثلاثية قدرها 5.270 مليون فرنك سويسري، أي ما يعادل 0.69 في المئة¹⁹ من ميزانية الويبو للثلاثية 2021/2020 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 المدققين الخارجيين والاستخدام الفعال لأدوات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزيد من الفعالية والكفاءة في تغطية المجالات التي تنطوي على المخاطر.

الجدول 4 - ميزانية ونفقات شعبة الرقابة الداخلية 2021/2020²⁰

الميزانية المعتمدة 2021/2020	الميزانية بعد التحويلات 21/2020	النفقات 21/2020	معدل الاستخدام (%)
4,356,000	4,471,500	4,638,344	104%
835,421	798,999	629,398	79%
5,191,421	5,270,499	5,267,741	100%
0.68%	0.69%	0.78%	

¹⁹ تستند هذه النسبة المئوية إلى الميزانية بعد التحويلات في شعبة الرقابة الداخلية.

²⁰ ترد المبالغ بالآلاف الفرنكات السويسرية.

التدريب والتعليم المهني المستمر

109. إن التطوير المهني المستمر لموظفي شعبة الرقابة الداخلية ضروري لضمان قدرة الشعبة على تقديم الخدمات للمنظمة ودعمها بفعالية. ووفقاً لسياسة الويبو التدريبية، التحق موظفو شعبة الرقابة الداخلية بصفوف أنشطة تدريبية مختلفة لاكتساب معارف جديدة ومهارات تقنية وكفاءات أخرى لزيادة الفعالية التشغيلية للشعبة وكفاءتها في الاضطلاع بمهام الرقابة.

110. وفي المتوسط، حضر كل موظف في شعبة الرقابة الداخلية 10 أيام من التدريب على موضوعات مثل ما يلي: تحليل البيانات وتقديمها، واتخاذ القرارات، وعلم الأعصاب التطبيقي، وتحليلات ACL، وتحليلات TeamMate، وشهادات التدقيق الداخلي، والبحث عبر الإنترنت، والتكنولوجيات الناشئة، وإعداد التقارير المالية المتكاملة، وإطار COBIT 5، والأمن السيبراني، ومهارات إجراء المقابلات.

استقصاء الرضا

111. واصلت شعبة الرقابة الداخلية استقصاء رضا الزملاء من وحدات الويبو الخاضعة للتدقيق أو التقييم عن طريق استقصاء رضا الزبائن عقب كل مهمة. ويهدف ذلك إلى الحصول على آراء الزملاء في العمل الرقابي وتحليلها. وفي نهاية عام 2021، بلغت نسبة الرضا 83 في المئة وفقاً للتحليل الموحد لنتائج الاستقصاء.

112. وأشارت نتائج الاستقصاء، التي أجريت بعد سنة من تنفيذ المهام والتي استخدمت لقياس أثر العمل الرقابي، إلى نسبة رضا متوسطة تبلغ 80 في المئة.

113. وساعدت التعليقات الإضافية، التي أرسلتها الوحدات التي خضعت للتدقيق/التقييم من خلال الاستقصاء، شعبة الرقابة الداخلية على تحديد أوجه القصور والعمل على اتخاذ إجراءات تصحيحية. وستسعى الشعبة جاهدة إلى تحسين أثر عملها الرقابي استناداً إلى آراء الزملاء.

التقييم الداخلي والخارجي الدوري

114. تجري كل وظيفة من وظائف شعبة الرقابة الداخلية عمليات تقييم ذاتية و/أو خارجية كل خمس سنوات لتحديد ما إذا كانت وظائف الشعبة تؤدي واجباتها بكفاءة وفعالية، وبما يتفق مع المعايير والممارسات المهنية ومدونة الأخلاقيات في مجالات عملها. ويمكن الاطلاع على عناصر برنامج الجودة لشعبة الرقابة الداخلية في الكتيبات والمبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل الوجيهة. وترد نتائج عمليات التقييم الخارجية التي أجريت فيما يخص كل وظيفة من وظائف شعبة الرقابة الداخلية في التقرير السنوي لعام 2020، ويجري تنفيذ التوصيات المنبثقة من ذلك التقرير. ولم يجر أي تقييم خارجي في عام 2021، ومن المقرر إجراء التقييم الذاتي المقبل للثنائية لوظيفة التدقيق الداخلي في أوائل عام 2023، وسيغطي عاى 2021 و2022.

[يلي ذلك المرفق]

المرفق - قائمة تقارير شعبة الرقابة الداخلية

الرقم المرجعي	تقارير شعبة الرقابة الداخلية الصادرة من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021
IA 2020-02	التدقيق واستعراض النزاهة في إدارة حالات الغياب
IA 2020-04	تدقيق إدارة أمن الفضاء الإلكتروني في الويبو
IA 2020-05	استعراض إدارة الويبو للأزمات في أثناء الجائحة
IA 2021-06	استعراض إدارة الأداء وتطوير الموظفين في الويبو
Eval 2020-01	تقييم شعبة البلدان العربية
Eval 2020-05	تقييم برنامج WIPO Match
Eval 2020-03	تقييم تنفيذ توصيات قسم التقييم التابع لشعبة الرقابة الداخلية والوقوف على آثارها
Eval 2021-02	إسداء المشورة في عمليات التقييم الذاتي للاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية
MIR 2020-17	تقرير التبعات الإدارية بشأن البيانات الشخصية وقضايا الخصوصية المتعلقة برسائل الويبو الإلكترونية إلى المستخدمين الخارجيين
MIR 2021-12	تقرير التبعات الإدارية بشأن المعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني لركن البراءات
	تقارير شعبة الرقابة الداخلية الصادرة في أوائل عام 2022
IA 2021-02	التدقيق في مشروع منصة لاهاي
IA 2021-03	التدقيق في إدارة المخاطر المؤسسية
IA 2021-04	التدقيق في إدارة الأصول واللوازم والمواد
Eval 2020-02	تقييم لجان الويبو الدائمة
Eval 2021-04	التحليل التجميعي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية
Eval 2021-06	مهمة استشارية - استعراض منهجية شعبة الرقابة الداخلية للتحقق من صحة تقارير أداء الويبو