

WO/PBC/36/5

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 12 أبريل 2023

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة السادسة والثلاثون
جنيف، من 19 إلى 23 يونيو 2023

التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

من إعداد الأمانة

1. يقدّم 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 2022 إلى 31 ديسمبر 2022.
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/36/5).

[يلي ذلك التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية]

التقرير السنوي لمدير شعبة الرقابة الداخلية

1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022

المحتويات

3	قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي.....
4	ملخص عملي.....
4	معلومات أساسية.....
5	أبرز أحداث الفترة المشمولة بالتقرير.....
5	مبادئ التخطيط.....
5	المعايير المهنية.....
6	تعميم مراعاة المنظور الجنساني.....
6	النتائج الرئيسية وتوصيات الرقابة المرتفعة الأولوية.....
7	المهام المبلغ عنها في عام 2022.....
13	المهام المستهلة في نهاية عام 2022.....
15	أنشطة التحقيق.....
17	العمل الاستشاري والرقابي الاستشاري.....
20	الحالات التي رُفض فيها تقديم معلومات أو مساعدات.....
20	وضع تنفيذ توصيات الرقابة.....
22	التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية.....
23	أنشطة الرقابة الأخرى.....
23	برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها.....
24	موارد الرقابة.....

قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي

التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة	ASHI
آسيا والمحيط الهادئ	ASPAC
اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية	CDIP
مؤتمر المحققين الدوليين	CII
النتائج المرتقبة	ER
إدارة المخاطر المؤسسية	ERM
الصندوق الاستئماني	FIT
مؤشر الابتكار العالمي	GII
مشروع منصة لاهاي	HPP
إدارة الموارد البشرية	HRMD
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	IAOC
الخدمات التعاقدية الفردية	ICS
نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ICT
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ICTD
ميثاق الرقابة الداخلية	IOC
شعبة الرقابة الداخلية	IOD
الملكية الفكرية	IP
تكنولوجيا المعلومات	IT
وحدة التفتيش المشتركة	JIU
أمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي	LAC
تقرير التبعات الإدارية	MIR
الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل	MTSP
التعميم الإداري	OI
مكتب المستشار القانوني	OLC
لجنة البرنامج والميزانية	PBC
معاهدة التعاون بشأن البراءات	PCT
بيانات الأداء	PD
مؤشر الأداء	PI
شعبة البنى التحتية للمباني	PID
طلبات الشراء	PO
شعبة المشتريات والسفر	PTD
برنامج ضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها	QAIP
الإدارة القائمة على النتائج	RBM
ممثلو خدمات التدقيق الداخلي	RIAS
فريق إدارة المخاطر	RMG
مُحدّد وقابل للقياس ويمكن تحقيقه وعملي المنحى ومُحدّد المدة	SMART
الأمم المتحدة	UN
منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	UN-SWAP
فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم	UNEG
المنظمة العالمية للملكية الفكرية	WIPO
مكتب الويبو باليابان	WJO
تقرير أداء الويبو	WPR

ملخص عملي

1. شهد عام 2022 بداية تفعيل الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026، وكجزء من إسهامها في الركيزة الأساسية، قدمت شعبة الرقابة الداخلية مساهمتها من خلال إرساء علاقات تعاون وتقديم توصيات من شأنها دعم تحقيق مجالات المنظمة ذات التركيز الاستراتيجي. وتركز عمل شعبة الرقابة الداخلية على دعم الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل عن طريق إرساء علاقات تعاون ذات أهمية مثل رسم خرائط مشاريع ريادة الأعمال النسائية ووضع نظرية التغيير لقياس الأثر المتحقق. كما أجرت شعبة الرقابة الداخلية عملية التحقق الأولى من مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، لأغراض تدعيم عملية تقييم خصوم التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة المسجلة في البيانات المالية للمنظمة لعام 2021. وعلاوة على ذلك، أخضعت شعبة الرقابة الداخلية مكتباً خارجياً للتدقيق الأول - مكتب الويبو في اليابان.
2. وأجرت شعبة الرقابة الداخلية تدقيقاً للخدمات التعاقدية الفردية ووكالات التوظيف المؤقت، وأصدرت مذكرة تحليل بيانات عينة من معاملات الشراء المختارة، كجزء من تعزيز الامتثال والضوابط. ولدعم استخلاص الدروس التنظيمية، أجرت شعبة الرقابة الداخلية التحليل التجميعي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية، وذلك لأجل، على سبيل المثال لا الحصر، استعراض وتحليل النتائج والاستنتاجات المنبثقة عن التقييمات ذات الصلة التي أجريت على شعب الويبو الإقليمية الخمس، بهدف تحديد القضايا والتوصيات الشاملة والمنهجية.
3. وخضعت جميع التوصيات الواردة في التقارير المختلفة للنقاش ومن ثم قبلتها الإدارة. وعلاوة على ذلك، لم تحدث أي حالات قد تهدد الاستقلال التشغيلي لشعبة الرقابة الداخلية أو يمكن أن تشكل تدخلاً في عمل الشعبة.
4. وأصدرت شعبة الرقابة الداخلية خلال عام 2022 ستة تقارير عن التدقيق الداخلي وأربعة تقارير تقييم وثمانية تقارير تحقيق كاملة. كما أصدرت مذكرة تحليل البيانات كجزء من استخدامها للتحليلات وتقنيات التدقيق المستمر لدعم الخدمات الرقابية. وقدمت شعبة الرقابة الداخلية 52 توصية في سنة التقرير وأغلقت 73 توصية خلال نفس الفترة. وبنهاية عام 2022، كانت هناك 94 توصية مفتوحة للشعبة.
5. وبدعم من اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والمدير العام، فضلاً عن المبادرات الجديدة التي اتخذها مكتب المراقب المالي، من أجل التعاون مع الإدارة لمواصلة تقليص التوصيات العالقة، تقلص عدد التوصيات العالقة المقدمة بين عامي 2013 و2016 من ست توصيات إلى واحدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وبعد التقرير، لم تعد هناك توصيات قديمة تعود إلى ما وراء عام 2019. وأدرجت شعبة الرقابة الداخلية تقنيات العلوم السلوكية، ولا سيما الوكز، ضمن عملية التقييم من أجل تعزيز معدلات التنفيذ، وإغلاق التوصيات.
6. وفيما يتعلق بأنشطة التحقيق، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، سُجلت 32 حالة جديدة (وهو ما يمثل زيادة بنسبة 28 في المائة عن عام 2021) وأغلقت 21 حالة. واعتباراً من 31 ديسمبر 2022، كانت هناك 24 حالة عالقة، بما في ذلك ست في مرحلة التقييم الأولي، و10 في مرحلة التحقيق الكامل وثمانية قيد الانتظار (بسبب عدم توفر أحد المشاركين في التحقيق أو قيام كيان آخر بتعليق الإجراءات). ولم يُنظر إلى أي من الحالات المذكورة أعلاه على أنها ذات تأثير مالي كبير على المنظمة.
7. وواصلت شعبة الرقابة الداخلية السعي للحصول على تعليقات من الزملاء في وحدات الويبو التنظيمية الخاضعة للتدقيق/التقييم من خلال استبيانات رضا العملاء بعد كل مهمة. وبنهاية عام 2022، أشار التحليل الموحد لنتائج الاستبيان إلى معدل رضا بلغ 85 في المائة فيما يخص تعليقات ما بعد المشاركة، و77 في المائة بخصوص الاستبيانات المرسله بعد عام واحد على الأقل من إكمال المهام. وساعدت التعليقات الإضافية المقدمة في تدعيم برنامج ضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها الذي أطلقته شعبة الرقابة الداخلية.
8. وستواصل شعبة الرقابة الداخلية في عام 2023 لعب دورها في دعم الركيزة الأساسية ضمن استراتيجية المنظمة الداخلية وتحقيق الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل، من خلال إتاحة الخدمات الرقابية والمشورة واستخلاص الدروس ودعم المساءلة والعدالة الداخلية والنزاهة.

معلومات أساسية

1. الغرض من شعبة الرقابة الداخلية التابعة للويبو هو توفير رقابة داخلية مستقلة وفعالة للمنظمة، وفقاً للأحكام المنصوص عليها في ميثاق الرقابة الداخلية.

2. ويقضي ميثاق الرقابة الداخلية¹ بأن يقدم مدير شعبة الرقابة الداخلية تقريراً سنوياً موجزاً إلى الجمعية العامة لليوبو 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 المنجز والتقدم المحرز 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. كان عام 2022 فترة عودة بطيئة ولكن مؤكدة إلى الوضع الطبيعي، مع تحول كوفيد-19 إلى فيروس أقل حدة، وإن كان ما يزال يتطلب منا أن نستمر في توخي اليقظة. وتكيفت شعبة الرقابة الداخلية مع هذا الوضع الطبيعي الجديد، والذي يجمع بين العمل الحضوري في المكتب والعمل عن بعد، وقد أصبح ذلك ممكناً من خلال استخدام التكنولوجيا والعمليات المكيفة.
5. وشهد هذا العام بداية تفعيل الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026، وكجزء من الركيزة الأساسية، ساهمت شعبة الرقابة الداخلية في تمكين الزملاء من العمل بكفاءة وتعاون وإبداع، من خلال إرساء علاقات تعاون وتقديم توصيات تدعم تحقيق النتائج المرتقبة. وعلاوة على ذلك، يسر شعبة الرقابة الداخلية أن تشير إلى إنشاء فلسفة الأداء التي تؤكد على الثقة وتكوين الكفاءات والديناميكية والشمولية، مع الاستفادة من القوة المستمدة من التنوع، في طريق السعي لتحقيق التميز.
6. وواصلت شعبة الرقابة الداخلية خلال عام 2022 تقديم الدعم إلى الويبو في تعزيز الضوابط والمساءلة والشفافية والتعلم عن طريق خدمات متنوعة وممارسات مبتكرة مثل استخدام تقنيات العلوم السلوكية (التنبه)، وتحليلات البيانات، وعمليات التعاون المشتركة بين القطاعات والتي تجمع بين خبراء التحقيق و/أو التقييم.
7. وعلاوة على ذلك، واصلت شعبة الرقابة الداخلية تقديم المشورة والخدمات الاستشارية² التي تدعم المجالات ذات التركيز الاستراتيجي في الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل، مثل رسم خرائط المشاريع المتعلقة بريادة الأعمال النسائية ووضع نظرية التغيير لقياس الأثر المتحقق. كما أجرت شعبة الرقابة الداخلية عملية التحقق الأولى من مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، لأغراض تدعيم عملية تقييم خصوم التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة المسجلة في البيانات المالية للمنظمة لعام 2021.
8. وفي نهاية عام 2022، أعلنت المنظمة عن شغور منصب مدير شعبة الرقابة الداخلية. وتجري عملية التوظيف ومن المتوقع أن تكتمل خلال عام 2023. وفي انتظار الانتهاء من عملية التوظيف، سيتناوب رؤساء الأقسام المعنية على المنصب كموظف بالنيابة.
9. وستواصل شعبة الرقابة الداخلية في عام 2023 لعب دورها في دعم تنفيذ الخطة الاستراتيجية المتوسطة لأجل المتوسط خلال عام 2023.

مبادئ التخطيط

10. 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 قدمتها إدارة الويبو والدول الأعضاء والموارد المتاحة. وقدم مشروع خطة عمل الرقابة الداخلية، قبل وضع الصيغة النهائية له، إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لاستعراضه وتقديم المشورة بشأنه عملاً بالفقرة 28(أ) من ميثاق الرقابة الداخلية³.
11. وتحقيقاً لأكثر قدر من التغطية الرقابية واستمثالاً للفعالية في استخدام الموارد المحدودة وتغادياً 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

12. تطلع 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.

¹ انظر الفقرتين 47 و48 من ميثاق الرقابة الداخلية.

² يستخدم مصطلح المشورة عندما تدعم شعبة الرقابة الداخلية العميل من خلال تقديم المشورة وإبداء التعليقات، لكنها لا تأخذ زمام المبادرة في إدارة النشاط أو القيام بتنفيذ رسمي.

يستخدم مصطلح الخدمات الاستشارية عندما تأخذ شعبة الرقابة الداخلية بزمام المبادرة في تقديم خدمة تم الاتفاق على طبيعتها ونطاقها مع العميل، وتقوم بتنفيذ رسمي في هذا الصدد.

³ تحدد الفقرة 28 من ميثاق الرقابة الداخلية المهام وأساليب العمل التي تشمل شرطاً مفاده أن: "يقدم مدير الشعبة مشروع خطة عمل الرقابة الداخلية، قبل وضع الصيغة النهائية لها، إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لمراجعتها وإبداء الرأي فيها."

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

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

تعميم مراعاة المنظور الجنساني

15. في سياق تقرير أداء برنامج الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP)⁴ 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 تعميم مراعاة المنظور الجنساني في برنامج عملها المتعلق بمهام الرقابة القابلة للتطبيق؛ مثلاً أدرجت بعض العناصر الجنسانية في تقرير حول تدقيق الخدمات التعاقدية الفردية ووكالات التوظيف المؤقت؛
- (ج) يطبق قسم التقييم، حيثما انطبق ذلك، إرشادات فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم بشأن إدماج حقوق الإنسان والمساواة بين الجنسين في التقييمات المضطلع بها في جميع مراحل التقييم؛
- (د) عُيِّنت جهة تنسيق معنية بالشؤون الجنسانية للتواصل مع أخصائي الشؤون الجنسانية والتنوع في الويبو؛
- (هـ) تتابع شعبة الرقابة الداخلية تنفيذ التوصيات الصادرة عن تدقيق وتقييم سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين.

النتائج الرئيسية وتوصيات الرقابة المرتفعة الأولوية

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

17. وتتلخص النتائج والتوصيات الرئيسية بالتقارير التالية الصادرة في أثناء الفترة المشمولة بهذا التقرير⁵:

- (أ) تدقيق إدارة الأصول والإمدادات والمواد؛
- (ب) وتدقيق إدارة المخاطر المؤسسية؛
- (ج) وتدقيق مشروع منصة لاهاي (HPP)؛
- (د) وتدقيق الخدمات التعاقدية الفردية ووكالات التوظيف المؤقت؛
- (هـ) وتقييم مكتب الويبو باليابان (WJO)؛
- (و) والتحقق من صحة بيانات مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة؛
- (ز) والتحقق من تقرير أداء الويبو 21/2020؛
- (ح) وتقييم لجان الويبو الدائمة؛
- (ط) والتحليل التجميعي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية؛
- (ي) ومنهجية شعبة الرقابة الداخلية المنقحة للتحقق من تقرير أداء الويبو.

⁴ وافقت الأمم المتحدة منذ عام 2021 على خطة العمل التاريخية على مستوى منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP)، لتنفيذ سياسة المساواة بين الجنسين لأعلى هيئة تنفيذية لها، أي مجلس الرؤساء التنفيذيين للأمم المتحدة، برئاسة الأمين العام. وبقيادة هيئة الأمم المتحدة للمرأة، تحدد خطة العمل (UN-SWAP) لأول مرة معايير أداء مشتركة للعمل ذي الصلة بالنوع الاجتماعي لفائدة جميع كيانات الأمم المتحدة، مما يضمن قدراً أكبر من الاتساق والمساءلة.

⁵ ترد قائمة التقارير في المرفق.

18. 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+) ⁶ المتاح لشعبة الرقابة الداخلية وإدارة الويبو.

المهام المبلغ عنها في عام 2022

تدقيق إدارة الأصول والإمدادات والمواد

19. أشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى حدوث تطورات إيجابية في إدارة فئات مختارة من الأصول والإمدادات والمواد. وعلى وجه التحديد، تم تطوير كفاءة وفعالية محركات المركبات ضمن أسطول السيارات الرسمي من خلال تثبيت تطبيق لتتبع الأسطول في خمس من المركبات الست. وعلاوة على ذلك، أدى إدراج صورة عن المنتج في أوراق المنتجات الخاصة بالأعمال الفنية والهدايا الرسمية والممتلكات التي تزيد قيمتها عن 5000 فرنك سويسري إلى تعزيز عملية التعرف عليها وتحديد مكانها.

20. كما أشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى الفرص المتاحة لتعزيز حوكمة وكفاءة وفعالية إدارة فئات مختارة من الأصول والإمدادات والمواد في المنظمة. ومن ذلك استعراض ومراجعة الجوانب ذات الصلة من الإطار التنظيمي والإداري الحالي لجعلها تعكس التغييرات والممارسات التنظيمية. فعلى سبيل المثال، أوصت شعبة الرقابة الداخلية بأن تعمل شعبة البنى التحتية للمباني على تحديث دليل إدارة الممتلكات والإرشادات ذات الصلة. وعلاوة على ذلك، لا تحتوي السياسات والإجراءات الحالية على أحكام صريحة تنظم كيفية اتخاذ القرارات بشأن التوقيت والظروف المثلى لاستبدال المركبات. وبالإضافة إلى ذلك، لا تغطي السياسات جوانب مثل الحاجة إلى تحديث الأسطول والتحرك تدريجياً نحو استخدام نماذج بديلة أكثر صداقة للبيئة. ولذلك، من الضروري أن تضع المنظمة استراتيجية من أجل اتباع نهج يفي أكثر بالغرض المتمثل في إدارة دورة حياة المركبات التقنية وغير التقنية، والتي بلغ معظمها عمرها الاقتصادي الكامل المقدر لها.

21. وتشمل التدابير المفيدة الأخرى إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعمل مع أصحاب المصلحة الداخليين المعنيين على وضع وتنفيذ العمليات والإجراءات التي تساعد على ضمان قيام الموظفين وخلاف الموظفين بتسليم أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وجه السرعة عند نقطة الانفصال عن المنظمة. وبالإضافة إلى ذلك، ستستفيد المنظمة من قيام إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإجراء التغييرات المناسبة على الوظائف ذات الصلة في أداة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. وتستلزم تلك التغييرات إعداد الأداة لتوليد بيانات وتقارير شاملة وأنية ودقيقة وراهنة وتاريخية عن دورة الحياة الكاملة لثلة مختارة من معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف المحمولة. وعلاوة على ذلك، من شأن تصميم ووضع ضوابط تعويض معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الهواتف المحمولة أن يساعد في توفير بعض الضمانات المعقولة بشأن توفر مخزون الهواتف المحمولة ودقته واكتماله.

22. وأخيراً، أوصت شعبة الرقابة الداخلية بأن تعمل شعبة البنى التحتية للمباني وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع أصحاب المصلحة الداخليين الآخرين المعنيين، ولا سيما مجلس مراقبة الممتلكات، لوضع خطة باتباع جدول زمني محدد للتخلص من المخزونات غير الصالحة والقديمة، والتي تراكمت تدريجياً على مر السنين وتشغل مساحة قيمة داخل المنظمة. وقدمت شعبة الرقابة الداخلية تسع توصيات تغطي الحوكمة والاستراتيجية وعمليات الرقابة الداخلية والأنظمة. وقبلت الإدارة جميع التوصيات، وخطط لتنفيذها خلال عام 2023.

تدقيق إدارة المخاطر المؤسسية

23. خلص التدقيق أن إطار عمل الويبو لإدارة المخاطر المؤسسية مطابق لأفضل الممارسات، وأن نظام الإدارة يعمل بشكل عام بكفاءة وفعالية. وعلاوة على ذلك، احتل إطار وممارسات الويبو لإدارة المخاطر المؤسسية مرتبة عالية مقارنة بالمنظمات الأخرى.

24. وثبتت عمليات الويبو لإدارة المخاطر المؤسسية أقدامها وهي سائرة في التطور الإيجابي. ونفذ فريق المخاطر المركزي في مكتب المراقب المالي تدابير واتخذ إجراءات متسقة لدعم الاستمرار في إدراج إدارة المخاطر داخل أسوار الويبو. وقد يؤدي تحديث دليل الويبو لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية إلى زيادة تفعيل عمليات إدارة المخاطر الحالية. وعلاوة على ذلك، لا بد للويبو أن تذكى وعي الموظفين بشأن بيانها حول قابلية تقبل المخاطر لزيادة مستوى احتواء واستيعاب استراتيجية المنظمة بشأن المخاطر.

25. وسلّمت شعبة الرقابة الداخلية بحالة التقدم الذي أحرزته الويبو بشأن تنفيذ أداة لدعم إدارة المخاطر. ومع ذلك، سلّطت التعليقات الواردة من بعض أصحاب المصلحة الضوء على القضايا المتعلقة بسهولة استخدام النظام. ومن شأن مراعاة تعليقات المستخدمين بشأن تحسين الأداة الحالية، إلى جانب وضع برامج تدريبية وافية بالعرض، أن يعود بالنفع على إدارة المخاطر في المنظمة. كما رحبت شعبة الرقابة الداخلية بمبادرة مكتب المراقب المالي حول تنفيذ نظام التقييم الذاتي لتحديد مستوى نضج إدارة المخاطر. وتتوافق نتائج آخر تقييم ذاتي مع الملاحظات والاستنتاجات الواردة في هذا التدقيق.

⁶ TeamMate+ هو برمجية متخصصة لإدارة التدقيق تغطي جملة أمور منها عالم التدقيق وتقييم المخاطر، وتخطيط المهام، وأوراق العمل الإلكترونية، وإدارة التوصيات.

26. وتعتبر ثقافة المخاطر، رغم كونها غير ملموسة، عنصرًا أساسيًا لا بد منه لإدارة المخاطر. وعلى غرار مكتب المراقب، تسلط شعبة الرقابة الداخلية الضوء على الحاجة إلى زيادة تعزيز ثقافة المخاطر في الويبو. وعلاوة على ذلك، من شأن توسيع نطاق تركيز فريق إدارة المخاطر، بما في ذلك المناقشات حول تحديد الفرص وليس فقط المخاطر، وتعزيز المعارف الأساسية في القطاع بمناقشات فريق إدارة المخاطر، أن يساهم بقوة في تحديد أسلوب إدارة المخاطر كعنصر أساسي، وتعزيز الحديث عن المخاطر في جميع أنحاء المنظمة.

27. وقدمت شعبة الرقابة الداخلية أربع توصيات، قبلتها الإدارة، وسلطت الضوء على تسع نقاط للنظر فيها، تغطي مجالات مثل إبراز أطر المساءلة وإدارة المخاطر؛ وتطبيق قابلية تقبل المخاطر على المستويات التشغيلية؛ والاستمرار في إدراج إدارة المخاطر داخل المنظمة؛ وإبراز المخاطر الرئيسية للمشاريع؛ واختيار التوقيت المناسب لإجراء تحديثات معلومات المخاطر. وستساهم التوصيات والنقاط التي يجب النظر فيها في هذا التقرير مجتمعة في تعزيز تفعيل إدارة المخاطر، ونضج ثقافة المخاطر في الويبو.

تدقيق مشروع منصة لاهاي

28. تأثر تنفيذ مشروع منصة لاهاي سلبيًا بقضايا التخطيط والتغييرات في النطاق والميزنة والجدول الزمني، بأقل درجة من الإدارة المالية المثلى التي ساهمت في تجاوزات الميزانية، والافتقار إلى استراتيجيات واضحة بشأن الجوانب الهامة مثل ترحيل البيانات ونقلها، والممارسات غير المتوافقة مع منهجية إدارة مشروع Prince 2. وعلاوة على ذلك، أدى هيكل الحوكمة الذي أنشأ قنوات أخرى موازية للإبلاغ حيث الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة إلى إعاقة الاتصال الفعال، وأبعد بعض أعضاء مجلس الإدارة وأصحاب المصلحة الآخرين، وأثر على التعاون والمساءلة.

29. وبالإضافة إلى ذلك، افتقرت الموارد الداخلية لسجل لاهاي إلى المهارات والمعرفة المطلوبة في الحل الجديد، مما أدى إلى استمرار الاعتماد المكلف والثقل على مقدمي الخدمات الخارجيين، مما أثر على الاستدامة. وعلى الرغم من أن مجموعة التكنولوجيا يمكن أن تلبي احتياجات لاهاي، فإن بعض التكنولوجيات الجديدة المستخدمة بدلاً من الخيارات الحالية تنضاف إلى مشهد تكنولوجيا المعلومات وتؤثر على تحسين التكاليف والاقتصادات وفرصة تقاسم الموارد والأدوات.

30. وينبغي أن يتخذ مكتب المدير العام، بالتعاون مع قطاع العلامات التجارية والتصاميم وأصحاب المصلحة الآخرين، تدابير لتوحيد هيكل تكنولوجيا المعلومات الحالي وموارد سجل لاهاي بهدف تثبيت العمليات على المدى الطويل. وينبغي أن تُعطى في ذلك الأولوية لاستيعاب الوظائف التقنية الرئيسية إلى أقصى حد ممكن، واستخدام الموارد الداخلية للمنظمة والتدابير الأخرى لتقليل الاعتماد على الموردين الخارجيين وما يرتبط بذلك من تكاليف الصيانة والدعم المرتفعة التي يتم تكديدها حاليًا. وعلاوة على ذلك، يجب وضع خطة عمل للدعم المستمر، وتدعيم المنصة، وإجراء تحسينات هيكلية على نظام تكنولوجيا المعلومات في لاهاي. وقدم تقرير التدقيق تسع توصيات بشأن الحوكمة والضوابط الداخلية والموارد والأدوات والأنظمة من بين أمور أخرى.

31. ولمعالجة التوصيات الرئيسية الواردة في هذا التقرير، وكجزء من مبادرة إعادة تنظيم أنظمة تكنولوجيا المعلومات في الويبو، في فبراير 2023 عقب قرار المدير العام تم نقل المسؤولية عن أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي يقوم عليها سجل لاهاي، إلى إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تدقيق الخدمات التعاقدية الفردية ووكالات التوظيف المؤقت

32. يعتبر الأشخاص المعينين بعقود الخدمات التعاقدية الفردية وأولئك الذين عُينوا من خلال وكالات التوظيف المؤقت موارد مهمة خلاف الموظفين تدعم تحقيق مجال التركيز الاستراتيجي للمنظمة والنتائج المرتقبة.

33. وأشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى حدوث تطورات إيجابية في إدارة تدفقات الخدمات التعاقدية الفردية. وبناءً على نتائج الاختبار المطبق، خلص التدقيق إلى وجود مستوى عالٍ من الامتثال لسياسة الخدمات التعاقدية الفردية بما في ذلك العمليات والإجراءات ذات الصلة لتعيين المتعاقدين الفرديين وإدارتهم. وتمت مراجعة التعميم الإداري بشأن الخدمات التعاقدية الفردية مرتين منذ عام 2019، مما يدل على وجود مرونة في الاستجابة لاحتياجات المنظمة، مع ضمان الامتثال لروح الطريقة التعاقدية للخدمات التعاقدية الفردية. وعلاوة على ذلك، لدى شعبة المشتريات والسفر صفحة مخصصة على شبكة الويبو الداخلية (الإنترانت) تعرض المعلومات ذات الصلة، والتوجيهات، والنماذج، والوثائق ذات الصلة بشأن عمليات الخدمات التعاقدية الفردية واللجوء إلى الموظفين المعينين عبر الوكالات.

34. وكجزء من هذا التعاون، أجرت شعبة الرقابة الداخلية استبيانًا يخص قادة القطاعات والمديرين ورؤساء مجالات الأعمال والموظفين المعينين بالتخطيط وطلبات الشراء والتعاقد والاستفادة من الخدمات التعاقدية الفردية ووكالات التوظيف المؤقت. وبشكل عام، عبر المشاركون في الاستبيان عن رضاهم عن عمل الخدمات التعاقدية الفردية والموظفين العاملين في مجالات عملهم المعينين عبر الوكالات. وعلى وجه التحديد، أعرب 62 في المائة (الخدمات التعاقدية الفردية) و60 في المائة (الموظفين المعينين عبر الوكالات) من المستجوبين عن مستوى رضا يتراوح بين 85 و100 في المائة. كما سلط المشاركون في الاستبيان الضوء على عدد من الفرص لتعزيز إدارة الخدمات التعاقدية الفردية والموظفين المعينين عبر الوكالات.

35. ويمكن إدخال مزيد من التحسينات على الحوكمة وإدارة المخاطر والضوابط الداخلية المتعلقة باستخدام الخدمات التعاقدية الفردية والموظفين المعينين عبر الوكالات من خلال استعراض وتنقيح عناصر الأطر الحالية. فعلى سبيل المثال، يمكن تحديث سلم

أجور المتعاقدين، ومواءمة الشروط العامة لعقد تقديم الخدمات التعاقدية الفردية مع سياسات وممارسات أمن المعلومات الحالية بشأن تخصيص معدات تكنولوجيا المعلومات، ودمج عملية التدقيق لتعيين موظفين سابقين في عقود الخدمات التعاقدية الفردية ضمن إجراءات التشغيل القياسية. وعلاوة على ذلك، لا يتضمن إطار الخدمات التعاقدية الفردية الحالي أحكامًا تتناول استخدام المسؤولين الحكوميين أو الموظفين العاملين في الخدمة المدنية في الدول الأعضاء في الويبو كمتعاقدين فرديين.

36. ومع تحرك المنظمة نحو التوفر على قوة عاملة أكثر مرونة، مدعومة بموارد خلاف الموظفين، يجب أن تكون السياسة والإجراءات ذات الصلة مناسبة للغرض ومتسقة مع هذا النهج المرن. وهناك فوائد يمكن الحصول عليها من شعبة المشتريات والسفر مسبقًا بتحديد وإشراك مجالات العمل التي تتوقع زيادة في استخدام الموارد خلاف الموظفين، ولا سيما عقود الخدمات التعاقدية الفردية والموظفين المعيّنين عبر الوكالات، من أجل مواءمة استراتيجية الشراء بشكل أفضل مع استراتيجية الموارد البشرية، التي تتوقع زيادة الاستخدام خلاف الموظفين في ديناميكيات القوى العاملة للسنوات القادمة.

37. وبين يناير 2015 وديسمبر 2021، شغل 80 موظف معيين عبر الوكالات مناصب في المنظمة لمدة عامين أو أكثر (بعضهم نشط في نفس مجال العمل، بينما غير آخرون مجالات العمل). وعلى وجه التحديد، شغل 30 موظفًا معينا عبر الوكالات مناصبًا لمدة عامين بينما شغل 50 منهم مناصبًا لمدة تزيد عن عامين، حتى ست سنوات. وعُينوا في الغالب لأداء المهام الإدارية والعامة، في حين أدى بعضهم مهام مماثلة لمهام الموظفين الثابتين. ولهذا السبب، من غير المفهوم ما إذا كانت الاستعانة بالموظفين المعيّنين عبر الوكالات لفترات طويلة نسبيًا لا يزال ممكنًا تفسيره على أنه تعيين لأغراض "التوظيف المؤقت". ولذلك، سيكون من المفيد وضع إطار سياسي شامل للموظفين عبر الوكالات، من بين أمور أخرى، لتوضيح الظروف الحالية، وتعزيز المبادئ التوجيهية الحالية.

38. وعلاوة على ذلك، أشار بعض المشاركين في الاستبيان إلى أنه في بعض الحالات، يؤدي الموظفون المعيّنون عبر الوكالات أدوارًا عامة مماثلة لأدوار الموظفين الثابتين وإن كانت بموجب أنواع عقود/مستويات أجور مختلفة. ويشير ذلك، من بين أمور أخرى، إلى أن الموظفين المعيّنين عبر الوكالات قد يمتلكون الخبرة والمهارات المطلوبة القابلة للنقل والتطبيق على أدوار الموظفين وعقود خلاف الموظفين الأخرى، على سبيل المثال الخدمات التعاقدية الفردية. وتشير الرقابة الداخلية إلى أنه بين يناير 2018 ويونيو 2022، كان هناك 52 موظفًا معينا عبر الوكالة مؤقتًا عُينوا لاحقًا كموظفين ثابتين أو في مناصب خلاف الموظفين (زملاء) أو تم تعيينهم كأفراد من غير الموظفين (من خلال عقد الخدمات التعاقدية الفردية).

39. وعُين 31 فردًا تم توظيفهم في البداية بموجب عقود الخدمات التعاقدية الفردية لشغل مناصب شاغرة مؤقتة أو ثابتة، عند انتهاء عقودهم. ورغم أن المنظمة لا تحظر انتقال الفرد من نوع العقد الخاص بخلاف الموظفين إلى عقد الموظفين الثابتين والعكس بالعكس، إلا أنه ينبغي الإشارة إلى أن الإطار الحالي لا يسمح باستخدام الخدمات التعاقدية الفردية كاختبار قصير الأجل لاستكشاف فرد قد يُعين لاحقًا لشغل منصب موظف ثابت في قادم الأيام. وبالإضافة إلى ذلك، هناك احتمال أن يُنظر إلى هذا النهج على أنه يفتقر إلى الشفافية والإنصاف.

40. ويعد تقييم أداء المتعاقدين الأفراد جزءًا لا يتجزأ من تقييم القيمة مقابل المال، وتعزيز المساءلة وتتبع جودة الإنجازات وأداء المتعاقدين. واستعرضت شعبة الرقابة الداخلية عينة عشوائية من 50 ملف حالة تخص الخدمات التعاقدية الفردية، وخلصت إلى أن 22 ملفًا خلى من استمارة تقييم الأداء أو لم يتم إكمالها أو سُلمت بعد أكثر من أسبوعين بعد انتهاء العقد. ويظهر عدم الامتثال والتأخير في استكمال استمارة تقييم الأداء وقيام شعبة المشتريات والسفر بالتذكير والتتبع والمتابعة لضمان إكمال الاستمارة في الوقت المحدد، عدم وجود دافع لدى بعض مديري العقود للامتثال لهذا المطلب. ومن الآن فصاعدًا، يمكن للمنظمة أن تنظر في ربط الانتهاء من تقييمات الأداء في الوقت المناسب بالاستخدام المستقبلي للخدمات التعاقدية الفردية، والنظر في تضمين جوانب الامتثال هذه في تقييمات أداء مديري العقود الذين يستخدمون الخدمات التعاقدية الفردية.

41. ويوفر الانتقال المخطط إلى النظام الأساسي السحابي لـ Microsoft 365 باعتباره النظام الأساسي للتعاون وإدارة المحتوى المؤسسي في المستقبل فرصة لشعبة المشتريات والسفر لتعزيز قدراتها الرقمية واستحداث معيار مشترك لإيداع وثائق الخدمات التعاقدية الفردية إلكترونيًا. ومن شأن أتمتة النماذج/الاستمارات الورقية المعيارية وتدقيق العمل اليدوي، حيثما كان ذلك مناسبًا وعمليًا، أن يعزز تدفقات عمل الخدمات التعاقدية الفردية ويزيد من دعم الامتثال للتعميمات الإدارية ذات الصلة. وأخيرًا، يمكن تعزيز تدفق عمل الخدمات التعاقدية الفردية الحالي من خلال وضع اتفاق مستوى الخدمة الداخلية الذي يقيس، من بين أمور أخرى، كفاءة معالجة الملفات القابلة للتنفيذ/الشكاوى وإصدار عقود الخدمات التعاقدية الفردية.

42. وقدمت شعبة الرقابة الداخلية 10 توصيات تغطي الحوكمة ومواءمة الاستراتيجية والامتثال وعمليات الرقابة الداخلية والتدريب والأنظمة. وقبلت الإدارة تلك التوصيات، وتخطط لتنفيذها خلال عام 2023.

استعراض مكتب الويبو باليابان

43. لم تجد شعبة الرقابة الداخلية أية مشكلات هامة أثناء استعراض مكتب الويبو باليابان. ومع ذلك، سلطت شعبة الرقابة الداخلية الضوء على عدد من الفرص لزيادة تعزيز إدارة المخاطر، وفعالية عمليات الضوابط الداخلية، وإدارة المعلومات والموارد، والامتثال. وتشمل تلك، من بين أمور أخرى، تحديث خطة استمرارية الأعمال، ووضع المبادئ التوجيهية الداخلية ذات الصلة، واستعراض الامتثال للوائح حماية البيانات المحلية، واستكمال التدريبات الإلزامية، والامتثال للتعميمات الإدارية ذات الصلة، وتعزيز الفصل بين المهام في إدارة النقد.

44. وعموماً، تمكن المكتب من الوفاء بمهامه من خلال هيكله الحالي. ومع ذلك، ترى شعبة الرقابة الداخلية أن نهج الموارد البشرية الحالي قد لا يكون مستداماً. ولا يصل نهج الموارد البشرية إلى المستوى الأمثل بسبب، من بين أمور أخرى، دوران الموظفين المتكرر في المكتب. فعلى سبيل المثال، عمل بين عامي 2012 و2022 حوالي 29 موظفًا بما في ذلك الموظفين المعيّنين عبر الوكالات والخدمات التعاقدية الفردية في تسعة مناصب في مكتب الويبو باليابان، خمسة منها ثابتة، واثنان ضمن الخدمات التعاقدية الفردية، واثنان من الموظفين المعيّنين عبر الوكالات. وخلصت شعبة الرقابة الداخلية أن المكتب يمكن أن يستفيد من أنواع العقود الجديدة لتحقيق الاستقرار في الموارد البشرية وتعزيز التنفيذ والذاكرة المؤسسية، من بين أمور أخرى. وعلاوة على ذلك، يستعين مكتب الويبو باليابان بالاستشاريين لتنفيذ المهام العادية والمتكررة بدلاً من مهام محدودة أو متقطعة على النحو المنصوص عليه في سياسة الاستعانة بالخدمات التعاقدية الفردية. ويشير هذا إلى أن إعادة تقييم نوع الموارد المطلوبة سيكون مفيداً.

45. وهناك فرص لزيادة تعزيز المستوى الحالي، الأقل من الأمثل، من تدفق المعلومات والاتصال بين مكتب الويبو باليابان والمقر الرئيسي، والذي يمكن أن يُعزى جزئياً إلى معدل الدوران الكبير، من بين أمور أخرى. فعلى سبيل المثال، من خلال تعيين جهة تنسيق لإدارة المعلومات، والتي ستكفل الحصول على المعلومات والتغييرات الرئيسية في العمليات والأدوات بشكل كامل، وقيام المكتب بدمجها وتشغيلها في الوقت المناسب، فضلاً عن دعم أي تدابير لزيادة الذاكرة المؤسسية والاتساق.

46. ويعد مكتب الويبو باليابان خطة عمل للصندوق الاستثماري بالتعاون مع أصحاب المصلحة المعيّنين بما في ذلك مكتب البراءات الياباني، الذي سيوافق لاحقاً على الخطة. ويسر شعبة الرقابة الداخلية أن تشير إلى أن أنشطة خطة العمل مفصلة، وتشمل التكاليف المقدرة، والارتباط بإطار نتائج الويبو، ومؤشرات الأداء ذات الصلة. ومع ذلك، يمكن تعزيز العملية بشكل أكبر من خلال تحديد الأهداف بشكل منهجي كما هو الحال حالياً، رغم أن عدد قليل فقط من مؤشرات الأداء لها هدف. وعلاوة على ذلك، لا يقوم المكتب بشكل منهجي وفي الوقت المناسب بتحليل نتائج الاستبيانات التالية للأنشطة، وبالتالي لا يستفيد من الإنذار المبكر وفرص التعلم التي توفرها آلية التعليقات. وسيستفيد المكتب من زيادة تعزيز إدراج إدارة المخاطر في وضع خطة عمل الصندوق الاستثماري.

47. وقدمت شعبة الرقابة الداخلية 10 توصيات تغطي الحوكمة، والأنشطة وإدارة الموارد، وعمليات الرقابة الداخلية، وإدارة المخاطر والمعلومات. وتعمل الإدارة على تنفيذ هذه التوصيات، وقد تم بالفعل استكمال اثنتين منها خلال الربع الأول من عام 2023.

التحقق من بيانات مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة

48. بناءً على طلب من المدقق الخارجي، أجرت شعبة الرقابة الداخلية عملية تحقق⁷ من صحة عينة من البيانات الخاصة بمطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة فيما يخص المصروفات المتكبدة في عام 2020 وبين يناير وأغسطس 2021، مقارنة بالبيانات التي تمت مشاركتها مع الخبير الاكتواري، لحساب الأرقام ذات الصلة بخصوص التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة المسجلة في بيانات الويبو المالية. وحصلت شعبة الرقابة الداخلية على بيانات المطالبات مباشرة من Cigna وقامت بالتوفيق بين المصادر الداخلية المختلفة للبيانات ولا سيما، إدراج أعضاء التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة وفقاً لشعبة إدارة الموارد البشرية، وقائمة مدفوعات الأقساط وفقاً لشعبة الشؤون المالية. ورغم عدم التحقيق الكامل في الاختلافات المكتشفة أثناء التوفيق بين البيانات بسبب قيود الوقت، أشارت شعبة الرقابة الداخلية إلى أن ذلك قد يكون راجعاً، من بين أمور أخرى، إلى اختلافات التوقيت الناتجة عن المواعيد النهائية المطبقة. وعلاوة على ذلك، لم تعتبر شعبة الرقابة الداخلية هذه الفروق النقدية (28 ألف فرنك سويسري و27 ألف فرنك سويسري للمطالبات في 2020 و2021 على التوالي) مهمة لغرض إجراء عملية التحقق. وفسرت شعبة الموارد البشرية وشعبة الشؤون المالية الاختلافات الموجودة في عدد أعضاء التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، ووجدت شعبة الرقابة الداخلية أن تلك التفسيرات والمعلومات الداعمة كافية. وللمضي قدماً، يجب على إدارة الموارد البشرية إجراء تقرير نهاية العام عن حالة عضوية التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، لتسهيل عملية التوفيق وعمليات التحقق المستقبلية.

49. ونفذت شعبة الرقابة الداخلية إجراءات تحليلية واختبارات التفاصيل لتقييم تحديد ووجود ودقة واكتمال عينة من 25 مطالبة لأعضاء التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة في عام 2020، و27 مطالبة لأعضاء التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة في عام 2021. ولم تُحدد استثناءات في عام 2020. وحددت شعبة الرقابة الداخلية استثناء واحد في عام 2021، حيث لم تتمكن شعبة الرقابة الداخلية من التأكد من هوية المعال الذي تم تقديم مطالبته بمبلغ 175 فرنك سويسري. وكإجراءات إضافية، وسعت شعبة الرقابة الداخلية حجم العينة بعشرة مطالبات إضافية لأعضاء 2021، واستعرضت مطالبات 2020 للعضو المعني للمنتهي للتأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، وطلبت من Cigna استعراض مطالبات الأعضاء لعام 2018 (سنة التقاعد) لعام 2019. ولم يحدد عمل شعبة الرقابة الداخلية استثناءات إضافية، وخلصت إلى أن نتيجة الإبلاغ اللاحقة لاستعراض Cigna وتبرير الاستثناء كانت كافية.

50. وسعت شعبة الرقابة الداخلية أيضاً إلى جمع وتقييم المعلومات ذات الصلة بشأن فعالية وكفاءة الضوابط التي وضعتها Cigna لتغطية الجوانب المهمة لدقة البيانات وجودتها، وسلامة المعلومات وسريتها وتوافرها. ومع ذلك، كان لدى شعبة الرقابة الداخلية نفاذ محدود إلى الوثائق ذات الصلة بشأن الرقابات الداخلية في Cigna، وبالتالي نفذت إجراءات بديلة وتعويضية مثل المقابلات مع أصحاب المصلحة المعيّنين في Cigna، وتولي إدارة استبيان التقييم الذاتي للرقابة في Cigna، وقياس معايير Cigna ذات الصلة وشهادة الجودة، واستعراض المعلومات ذات الصلة على الموقع الإلكتروني للشركة (Signa Global) والتقارير ذات

⁷ عملية التحقق تلك ليست مهمة رقابية كاملة الأركان، وإنما تهدف إلى اختبار عينة من مطالبات الويبو للتحقق من حدوثها ودقتها وصحتها، مع استعراض المعلومات ذات الصلة التي من شأنها أن تؤدي إلى افتراض أن تدابير فعالة قد اتخذت من قبل Cigna لضمان الدقة والجودة والسلامة والسرية وتوافر بيانات مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة في الويبو.

الصلة المتاحة للجمهور. واستنادًا إلى النتائج الجماعية التي تلت ذلك، يمكن لشعبة الرقابة الداخلية أن تفترض بشكل معقول أن الضوابط التي وضعتها Cigna لإدارة مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة في الويبو قد تم إنشاؤها وتأمينها وإدارتها بفعالية وكفاءة.

51. وأخيرًا، لم يحدد التحقق من إدارة التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة وسير عمل مدفوعات الأقساط داخل الويبو من خلال المقابلات والمفاهيم التفصيلية أي قضايا مهمة فيما يتعلق بتصميم وتنفيذ الضوابط حول إدارة التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة. ولم تقدم شعبة الرقابة الداخلية أي توصية رسمية في هذا التقرير.

المصادقة على تقرير أداء الويبو لعام 21/2020

52. أجرت شعبة الرقابة الداخلية عملية تحقق مستقلة من تقرير أداء الويبو لفترة السنتين 21/2020. وهذه هي سابع عملية تحقق تضطلع بها شعبة الرقابة الداخلية منذ عام 2008. ويرمي عملية التحقق تلك إلى تحقيق الأهداف التالية:

(أ) التحقق بصفة مستقلة من موثوقية وصحة معلومات الأداء الواردة في تقرير أداء الويبو 21/2020؛

(ب) ومتابعة وضع تنفيذ التوصيات الواردة في تقارير التحقق السابقة عن طريق الأدلة الوثائقية وغيرها من الوثائق الداعمة الأخرى.

53. ويشمل النطاق تقييمًا لبيانات الأداء الخاصة بمؤشر أداء واحد اختير عشوائيًا من كل برنامج كما هو وارد في تقرير أداء الويبو 21/2020. وتتضمن عملية التحقق أيضًا استنتاجات عامة بشأن التقدم المحرز في تحسين إطار الإدارة القائمة على النتائج على مدى الثنائية قيد الاستعراض. وقد اختير مؤشر أداء من البرنامج 20 - يخص أحدهما المكاتب الخارجية، والآخر العلاقات الخارجية والشركات. وقد تم القيام بذلك لإعطاء المزيد من الأهمية للمكاتب الخارجية في نطاق عملية التحقق. وبالتالي، كان إجمالي عدد بيانات الأداء التي تم استعراضها 32 وحدة من 31 برنامجا من الويبو.

54. ونظرًا للظروف الناجمة عن جائحة مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد-19)، أقرت شعبة الرقابة الداخلية بالجهود المبذولة للحفاظ على مستوى عالٍ نسبيًا من التنفيذ. وعلى الرغم من أن نتائج عملية التحقق تُظهر أرقامًا أقل مقارنةً بالثنائية 19/2018، فإنها تعادل انخفاضات طفيفة، وهو ما يؤكد الجهد المبذول على مدى عامي 2020 و2021 العصبيين. ويتجلى ذلك في النتائج الرئيسية لعملية التحقق تلك، التي تتلخص كما يلي:

(أ) ثبت أن ثلاثين مؤشر أداء (94 في المائة) وجيدة وقيمة في 21/2020 مقابل 31 مؤشر أداء (97 في المائة) في 19/2018؛

(ب) وثبت أن تسعة وعشرين مؤشر أداء (91 في المائة) كافية وشاملة مقابل 30 مؤشر أداء (94 في المائة) في 19/2018؛

(ج) وثبت أن ثمانية وعشرين مؤشر أداء (88 في المائة) جُمعت بفعالية ومن السهل الحصول عليها مقابل 31 مؤشر أداء (97 في المائة) في 19/2018؛

(د) وثبت أن ثمانية وعشرين مؤشر أداء (88 في المائة) دقيقة وقابلة للتحقق منها مقابل 30 مؤشر أداء (94 في المائة) في 19/2018؛

(هـ) وثبت أن واحد وثلاثين مؤشر أداء (97 في المائة) قد أُبلغت بياناته في المواعيد المقررة مقابل 30 مؤشر أداء (94 في المائة) في 19/2018؛

(و) وثبت أن واحد وثلاثين مؤشر أداء (97 في المائة) واضحة وشفافة مقابل 30 مؤشر أداء (94 في المائة) في 19/2018؛

(ز) وثبت أن كل مؤشرات الأداء (32) خضعت لتقييم ذاتي دقيق في ظل نظام إشارات السير في 21/2020 كما حدث في 19/2018.

55. وحددت عملية التحقق حالة واحدة لم تكن فيها البيانات متاحة بسبب جملة أمور منها التحديات الناجمة عن جائحة كوفيد-19 وتأثيرها في التدريب وتكوين الكفاءات، ولا سيما في المناطق التي تفتقر إلى إمكانية النفاذ إلى الإنترنت وغيرها من التكنولوجيات الوجيهة.

56. وتُظهر نظرة عامة على مؤشرات الأداء في الثنائيتين الماضيتين زيادة طفيفة من 279 في 19/2018 إلى 288 في 21/2020. وظل عدد النتائج المرتقبة مستقرًا عند 38 نتيجة في 21/2020، أي لم يتغير مقارنةً بالثنائية 19/2018. ولم تعد التوصية العالقة من تقرير الثبوت 17/2016 قابلة للتطبيق لأن مؤشرات الأداء المعنية قد أوقفت في الثنائية 23/2022.

57. وتشير شعبة الرقابة الداخلية إلى أنه تم تبسيط إطار نتائج الويبو في 23/2022 ليتماشى مع خطة استراتيجية جديدة متوسطة الأجل للفترة 2022-2026. وتوضح الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل رؤية المنظمة ورسالتها، وتدعمها أربع ركائز استراتيجية

وأساس واحد. وانخفض عدد النتائج المرتقبة من 38 إلى 16 وعدد مؤشرات الأداء من 288 في 21/2020 إلى 77 في 23/2022. وسيؤثر ذلك التغيير تأثيراً إيجابياً في عملية التحقق عن طريق تقليص دورتها وتمكين شعبة الرقابة الداخلية من تغطية جميع مؤشرات الأداء في غضون ثنائيتين. ونظراً إلى أن هذه آخر عملية تحقق تقوم على الإطار السابق، لم تُجرِ شعبة الرقابة الداخلية استعراضها المعتاد للإدارة القائمة على النتائج في الويبو عن طريق تحليلات واستقصاءات للمديرين والمناوبين وغيرهم من الأشخاص المسؤولين عن الإبلاغ عن الأداء.

58. وقدمت شعبة الرقابة الداخلية توصية واحدة بشأن مواءمة مؤشر الأداء مع الممارسات الحالية، وتعزيز طريقة جمع البيانات ذات الصلة. ومن المقرر تنفيذ هذه التوصية خلال عام 2023.

تقييم لجان الويبو الدائمة

59. يتمثل الهدف الرئيسي من هذا التقييم في تقييم كفاءة الويبو وفعاليتها في تنظيم اللجان الدائمة وإدارتها. وعلاوة على ذلك وفر التقييم أرضاً خصبة لموظفي الويبو وأصحاب المصالح للاستفادة من التجارب السابقة لدمج الممارسات الجيدة من المنظمات الشقيقة الأخرى في الأمم المتحدة.

60. وفيما يلي بعض النتائج الرئيسية للتقرير:

- (أ) بشكل عام، من المسلم به أن مديري الويبو وفرقهم قد نفذوا بنجاح أنشطتهم اللوجستية والتنظيمية لدعم اللجان الدائمة؛
- (ب) وساهمت اللجان الدائمة بنجاح في إثراء المناقشات والتنسيق وتقديم التوجيهات الوجيهة بشأن المسائل ذات الصلة بالملكية الدولية على الرغم من أن الدول الأعضاء أبلغت عن غحراز تقدم محدود في وضع معاهدات الملكية الفكرية الدولية والانتهاج منها؛
- (ج) وحُدثت الممارسات الجيدة والدروس المستفادة داخل اللجان الدائمة وغيرها من منظمات الأمم المتحدة فيما يتعلق بالعمليات والنهج الخاصة بإحراز تقدم في جدول الأعمال المعياري؛
- (د) وحددت الدول الأعضاء أنشطة دعم أمانة الويبو التي يمكن تحسينها بشكل أكبر لدعم إعداد عمل اللجان الدائمة وإدارته ومتابعته؛
- (هـ) واستخدمت الموارد المتاحة لأمانة الويبو بكفاءة وهي كافية إلى حد كبير لتلبية احتياجات اللجنة الدائمة؛
- (و) وشملت التحديات والعوامل التي وُجد أنها تؤثر على عمل اللجان الدائمة ما يلي: وجود قصور في رصد التقدم؛ ووجود صعوبات في ضمان حسن توقيت وثائق العمل؛ واستخدام الإجراءات والممارسات غير الموثقة؛ والتحديات مع تنسيق الاجتماع المختلط؛ والتحسينات اللازمة في الاتصالات وإدارة المعرفة.

61. وبناءً على نتائج التقييم، تشمل التوصيات الرئيسية للتقرير ما يلي:

- (أ) إعادة تأكيد الغرض من اللجان الدائمة؛
- (ب) وتجميع ومواءمة إجراءات اللجان الدائمة، مع توضيح مهامها وعملياتها؛
- (ج) وتعظيم دور أمانة الويبو كميسرة في القضايا الرئيسية لتعزيز التعاون والتبادل قبل دورات اللجنة الدائمة وأثناءها وبعدها؛
- (د) وتعزيز أوجه التآزر والتماسك والاتساق بين اللجان الدائمة من خلال تحديد النهج المشتركة والممارسات الجيدة الوجيهة لتسيير الأعمال؛
- (هـ) وتحسين مستوى الاتصال والتوعية من خلال الأخذ بنهج تواصلية أكثر استباقية مع الدول الأعضاء والجهات التي تحمل صفة مراقب؛
- (و) وتيسير إتاحة مساحة مواتية للتأمل الذاتي والتعلم عبر اللجان الدائمة لتعزيز تبادل الخبرات والممارسات الجيدة.

62. وقبلت الإدارة التوصيات الست الواردة في هذا التقرير، والتي تتطلب التعاون عبر القطاعات لتنفيذها.

التحليل التجميحي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية

63. كانت الأهداف الرئيسية المتوخاة من التحليل التجميحي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية هي استعراض وتحليل ودمج النتائج والاستنتاجات والتوصيات المنبثقة من عمليات التقييم الخمس التي أجريت على شعب الويبو الإقليمية بهدف تقديم توصيات شاملة ومنهجية.

64. وفيما يلي بعض النتائج الرئيسية للتقرير:

(أ) الشعب الإقليمية مصدر غير متحيز وذو مصداقية للحصول على المعرفة بالملكية الفكرية. وعلى وجه الخصوص، فهي:

"1" على دراية بالسياسات الإقليمية والوطنية والشركاء؛

"2" وتلتزم بابتكار أساليب ومقاربات للنهوض بالملكية الفكرية من أجل التنمية على المستويين الإقليمي والوطني؛

"3" وتستجيب إلى حد كبير لمطالب الدول الأعضاء.

(ب) في حدود مواردها وقدراتها، ساهمت الشعب الإقليمية في تحقيق النتائج التنظيمية بشكل كبير، من حيث إذكاء الوعي وتنمية القدرات وتقديم المساعدة التقنية وتقاسم المعرفة من خلال التبادل بين بلدان الجنوب. وبالمثل، فقد ساهمت في صياغة وإقرار وتنفيذ استراتيجيات الملكية الفكرية الوطنية في البلدان النامية.

65. وبالإضافة إلى هذه النتائج الإيجابية، تواجه الشعب الإقليمية العديد من التحديات والفرص المنهجية - بعضها ليس مقتصرًا على نطاق الشعب الإقليمية وحدها ولكن لها تأثير في أهمية وفعالية وكفاءة عملياتها.

66. وبناءً على نتائج التقييم، تشمل التوصيات الرئيسية للتقرير ما يلي:

(ج) تعزيز تماسك واتساق ممارسات الإدارة، واتخاذ تدابير لزيادة تعزيز مهارات إدارة المشاريع لدى الموظفين، وزيادة التعاون بين الشعب الإقليمية؛

(د) وتحديد المبادئ والخدمات المشتركة وإبلاغها إلى أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين على حد سواء من أجل تعزيز التعاون؛

(هـ) ووضع آليات ومقاربات لإرساء الشراكات والحفاظ عليها وتحسين الوصول إلى أصحاب المصلحة غير التقليديين في النظم الإيكولوجية الإقليمية والوطنية للملكية الفكرية.

67. وتم بالفعل تنفيذ التوصيتين الأوليين، بشأن تعزيز تماسك واتساق ممارسات الإدارة وتحديد المبادئ المشتركة وإبلاغها، عند حلول تاريخ إعداد التقرير.

المهام المستهلة في نهاية عام 2022

68. استُهلّت المهام التالية في عام 2022، وستعدّ تقارير بشأنها في عام 2023.

التدقيق المشترك وتقييم مكتب المستشار القانوني

69. الغرض من هذه العملية المشتركة هو تسليط الضوء على الفرص لمواصلة تعزيز عمليات وأنظمة وأنشطة مكتب المستشار القانوني من خلال التعلم التكميلي، والذي من شأنه أن يساعد أكثر في تحقيق النتائج المرتقبة للمكتب والركائز الإستراتيجية للمنظمة ورؤيتها ورسالتها. وتتمثل أهداف هذه المهمة فيما يلي:

(أ) استعراض الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال وفعالية الضوابط الداخلية في مكتب المستشار القانوني، وكذلك مدى كفاية الأدوات والنظم المستخدمة لدعم المكتب؛

(ب) واستعراض الخدمات التي يقدمها مكتب المستشار القانوني وتحديد التدابير المحتملة لتعزيز الخدمات الداخلية والخارجية بالنظر إلى السياق التنظيمي الجديد.

70. وأظهرت نتائج المهمة المشتركة أن خدمات مكتب المستشار القانوني تتسق مع ولايته وذات صلة بالتوجهات الاستراتيجية للمنظمة. وتساهم من الناحية العملية في خلق بيئة مواتية للويبو للوفاء بولايتها من خلال تنفيذ أنشطتها والنتائج المرجوة بما يتماشى مع مبادئها التوجيهية مثل المهنية والموضوعية والموثوقية والتفكير السليم والمنطقي؛ وهذا يشمل الاستجابة الجيدة للطلب المتزايد والمخاطر الناشئة والظروف المتغيرة.

71. تعتبر مواقع وموارد وقدرات مكتب المستشار القانوني كافية لتقديم الأنشطة والنتائج بفعالية وكفاءة، والتي تشمل اعتماد وتعزيز النهج التعاونية على ثلاثة مستويات: الداخلية، وعبر القطاعات، والخارجية. كما أنها صممت عمليات لإدارة المعلومات والمعرفة، وآليات لضمان توضيح وفهم الأدوار والمسؤوليات داخل مكتب المستشار القانوني. ومع ذلك، يمكن أن يستفيد مكتب المستشار القانوني من نظام مهيكّل أو عملية لإدارة تعليقات أصحاب المصلحة، ولا يعكس مؤشر أدائه الوحيد معظم أنشطته ومساهماته في النتائج المرتقبة للويبو. وعلى الرغم من أن مكتب المستشار القانوني ينقل خدماته ونتائجه من خلال قنوات متعددة، إلا أن هناك أصحاب مصلحة لا يزالون غير واضحين بشأن خدماته ومساهماته في المنظمة. وهناك أيضًا مجال لتحسين التعلم الداخلي والاتساق والذاكرة المؤسسية.

72. ويهدف تعزيز أهمية وفعالية وكفاءة مكتب المستشار القانوني، ولا سيما فيما يتعلق بمزيد من المواءمة مع، والتحول نحو نهج أكثر تركيزًا على العملاء على النحو المبين في الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2022-2026، قدمت شعبة الرقابة الداخلية توصيتين قبلتهما الإدارة، ولها علاقة بمجالات إدارة تعليقات أصحاب المصلحة، وتعزيز إدارة المعلومات والمعرفة.

التدقيق المشترك وتقييم عمليات معاهدة التعاون بشأن البراءات والعلاقات مع العملاء

73. تتمثل أهداف هذه المهمة فيما يلي:

(أ) استعراض الحوكمة والهيكل، وإدارة المخاطر والامتثال، فضلاً عن فعالية الضوابط الداخلية في خدمات معاهدة التعاون بشأن البراءات؛

(ب) وتقييم مدى كفاية وفعالية الأدوات والأنظمة المستخدمة لدعم خدمات معاهدة التعاون بشأن البراءات؛

(ج) والتحقق مما إذا كانت استراتيجية إدارة العلاقات مع العملاء منفذة بشكل فعال، ومواءمتها مع أهداف الأداء ذات الصلة بمعاهدة التعاون بشأن البراءات، والنتائج المرتقبة، والركائز الاستراتيجية ذات الصلة بالخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للمنظمة؛

(د) وتحديد الفرص لتعزيز الخدمات والعلاقات مع العملاء من خلال التعلم التكميلي وعلم السلوك.

74. وستسعى المهمة، من بين أمور أخرى، إلى استعراض كل من الوضع السابق والحالي للخدمات بهدف تحديد التدابير والتحسينات المحتمل إجراؤها لتقديم مزيد من الدعم لأجل تحقيق النتائج المرتقبة لمعاهدة التعاون بشأن البراءات، والمجالات ذات الصلة من الركائز الاستراتيجية. ومن المقرر الانتهاء من المهمة بحلول الربع الثاني من عام 2023.

تدقيق علاقات تطوير مؤشر الابتكار العالمي

75. تتمثل أهداف هذه المهمة فيما يلي:

(أ) التحقق من اتخاذ تدابير لضمان الحوكمة المناسبة والاستقلالية والشفافية والنزاهة فيما يتعلق بإدارة وتطوير مؤشر الابتكار العالمي، بما في ذلك إدارة أي تضارب محتمل في المصالح؛

(ب) وتقديم طمأننة معقولة بأن المنظمة قد وضعت إدارة ناجعة وفعالة للمخاطر وضوابط تحكم دقة وموثوقية واكتمال البيانات المستخدمة في تطوير مؤشر الابتكار العالمي، بما في ذلك التحقق من صحة ومعقولية الافتراضات والأساليب المستخدمة.

76. وإلى جانب أمور أخرى، سيتحقق التدقيق تحديداً بمزيد من التفصيل مما يلي:

(أ) تطابق أساليب مؤشر الابتكار العالمي بشكل عام مع المنظمة لأغراض التعاون الاقتصادي والتنمية/البحوث المشتركة. كما سيتم إعداد كتيب حول تكوين المؤشرات المركبة - الخطوات والأساليب؛

(ب) وشفافية الأساليب وتناول البيانات ومعالجتها وإدراجها؛

(ج) وجودة البيانات؛

(د) وطرق إدراج البيانات وتكوين النماذج وإدراج البلدان أو إقصاؤها؛

(هـ) واستخدام البيانات بفعالية لصياغة النتائج الأساسية وموجزات ولمحات عامة عن البلدان.

77. وسيغطي النطاق البيانات المستخدمة لإعداد إصدار 2022 من تقرير مؤشر الابتكار العالمي. وسينفذ قسم التدقيق الداخلي هذه المهمة، بدعم من خبير خارجي في الموضوع. ومن المقرر الانتهاء من المهمة بحلول الربع الثاني من عام 2023.

78. هدفت المرحلة الأولى من هذه المهمة إلى تحديد ووصف وتصنيف واختيار مجموعة المشاريع والتدخلات والأنشطة التي اضطلعت بها الويبو بشأن موضوع دعم ريادة الأعمال النسائية في السنوات الخمس الماضية. وبشكل أكثر تحديداً، تتضمن المرحلة الأولى من التقييم ما يلي:

(أ) المساهمة في جمع المعرفة التنظيمية القائمة على الأدلة من خلال الجمع بين مبادرات جميع رائدات الأعمال وتحديد المجالات التي ينبغي تحسين أهميتها الاستراتيجية ووضعها وتماسكها وكفاءتها؛

(ب) وضع الأساس ووضع نظريات التغيير التي من شأنها أن تمكن من إجراء تقييمات الأثر خلال المرحلة الثانية من المهمة.

79. وجمع فريق التقييم معلومات عن 120 تدخلاً عبر المنظمة حول موضوع النهوض برائدات الأعمال من 2015 إلى 2022. وقد تم التحقق من تلك المعلومات من خلال وحدات الأعمال الوجيهة في جميع القطاعات واستعملت كأساس لإعداد خريطة التدخلات. وخلص تحليل الخرائط إلى ما يلي:

(أ) ثلاثة وتسعون في المائة من مبادرات الويبو التي تنهض برائدات الأعمال تركز على إذكاء وعيهم وتعزيز قدرتهم على زيادة فهم أهمية الملكية الفكرية وقلة حضورهم في المجالات كثيفة البراءات. ونتيجة لتلك المبادرات، أُتيح لهم إمكانية توسيع شبكاتهم المهنية؛

(ب) وتوافق جميع المبادرات الرامية إلى دعم رائدات الأعمال مع النتائج المرتقبة للويبو وأهدافها الاستراتيجية؛

(ج) ورفع الويبو من عدد التدخلات المتعلقة بالنهوض برائدات الأعمال من واحدة في عام 2015 إلى 46 في عام 2022.

80. وقد وصلت الويبو إلى مرحلة النضج على مر السنين، كما أن تصنيف 73 في المائة من مبادراتها على أنها واعية بالاعتبارات الجنسانية يدل على التقدم الممتاز الذي أحرز حتى الآن. ومع ذلك، تشير الأبحاث المكتوبة الأولية إلى أن هذه المبادرات بحاجة إلى تحسين تصميمها وتنفيذها لكي تظل ملائمة لاحتياجات رائدات الأعمال. وستعالج المرحلة الثانية من تقييم الأثر هذا المسألة بشكل أعمق، حيث سيتم استشارة أصحاب المصلحة الوطنيين، بما في ذلك المستفيدين النهائيين، حول ما إذا كانت عينة المبادرات قد عالجت احتياجاتهم وأولوياتهم.

81. ووجهت الويبو في السنوات الثلاث الماضية عملها نحو نهج قائم على المشاريع. ومع ذلك، لم يكن هذا المنهج في بعض المناسبات متوافقاً مع المكونات المرتقبة وعناصر التصميم للنهج القائم على المشاريع. ومن خلال تفضيل المشاريع على المبادرات المنفردة والمستقلة، تزيد الويبو من احتمالية تحقيق نتائج عملية تؤثر بشكل إيجابي وتحمل قيمة دائمة للأفراد والشركات ونظام الملكية الفكرية ككل.

82. وأظهرت عملية إعداد الخرائط تلك أنه لم يكن هناك مصدر موحد للمعلومات أو تبادل منهجي للمعرفة حول عدد المبادرات الجارية أو طبيعتها أو مكان تنفيذها. وتُعد هذه النتيجة مهمة لأنها تثير السؤال عن كيفية تنسيق المبادرات من منظور استراتيجي للمساهمة في الهدف الشامل. وبالإضافة إلى ذلك، يحد عدم وجود تبادل منهج من تقاسم الممارسات الجيدة والدروس المستفادة عبر مختلف المبادرات والمنظمة ككل.

83. ونتيجة لرسم خرائط التحليل، اختيرت ثلاثة تدخلات لإدراجها في المرحلة الثانية من تقييم الأثر مع وضع نظريات التغيير الخاصة بكل منها.

(أ) برنامج المنظمة للتدريب والتوجيه والتوفيق بشأن الملكية الفكرية لرائدات الأعمال من الشعوب الأصلية والمجتمعات المحلية؛

(ب) ومبادرة الويبو لتعزيز دور المرأة في الابتكار وريادة الأعمال؛

(ج) ورائدات الأعمال من أجل تسويق سلات تشويبي: المستفيدات.

84. من المقرر إجراء المرحلة الثانية في الربع الثاني من عام 2023.

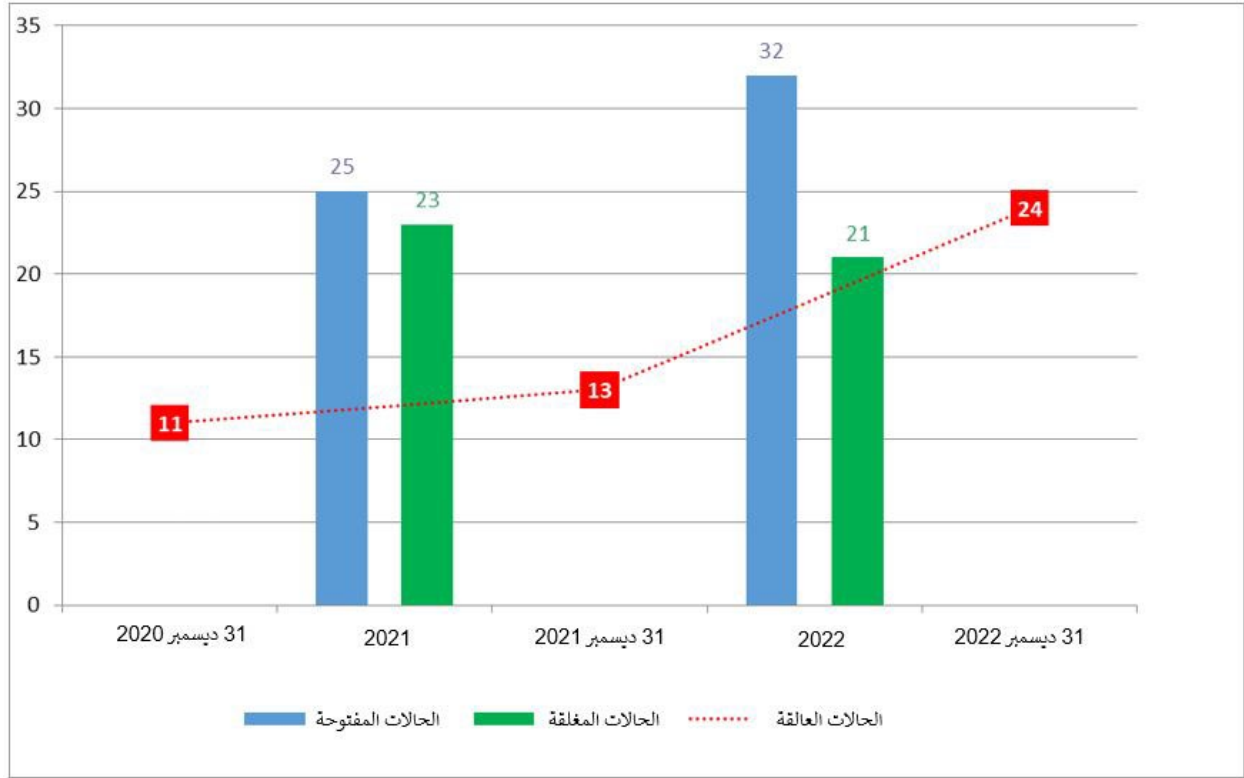
أنشطة التحقيق

لمحة عامة عن عدد الحالات

85. على مدى الفترة المشمولة بالتقرير، سُجّلت 32 حالة جديدة (أي زاد عدد الحالات بنسبة 28 في المائة مقارنةً بعام 2021) وأغلقت 21 حالة. وفي 31 ديسمبر 2022، كانت 24 حالة عالقة، منها 6 حالات في مرحلة التقييم الأولي، و10 حالات في مرحلة التحقيق الكامل، وثمان حالات عالقة (بسبب عدم توفر مشاركين في التحقيق أو انتظار كيان آخر لاتخاذ إجراء ما). وفُتحت 19 حالة من

الحالات العالقة في عام 2022، أربع حالات في عام 2021 وواحدة في عام 2020. وفي 31 ديسمبر 2022، بلغ متوسط المهلة المستغرقة في إجراء تحقيق كامل 171 يوماً⁸ وهي تندرج في حدود فترة الستة أشهر المستهدفة.⁹

الشكل 1 - تحليل مقارنة لحالات التحقيق المغلقة في عامي 2021 و2022



86. ومن ضمن 32 حالة مفتوحة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، أُحيلت حالة واحدة إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لتسدي المشورة بشأنهما، بما يتماشى مع الأحكام الوجيهة المنصوص عليها في ميثاق الرقابة الداخلية¹⁰.

حصيلة أنشطة التحقيق

87. وفقاً لميثاق الرقابة الداخلية¹¹، يتضمن التقرير السنوي وصفاً لقضايا التحقيق التي تم إثباتها مع ما صدر بشأنها من أحكام. وفي عام 2022، كانت هناك حالة واحدة ثبتت فيها صحة إدعاء معين بعد التحقيق: في عام 2022، وتعلق بالتحرش في مكان العمل. وفي هذه الحالة، نظرًا لأن الموظف المتورط قد استقال من خدمة الويبو أثناء التحقيق، فقد تمت التوصية بالاحتفاظ بنتائج التحقيق في ملفات إدارة الموارد البشرية للرجوع إليها في المستقبل، إذا لزم الأمر.

88. ولم يُنظر في الحالة المذكورة أعلاه على أنها ذات تأثير مالي كبير على المنظمة.

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

⁹ الفقرة 33 من سياسة التحقيق.

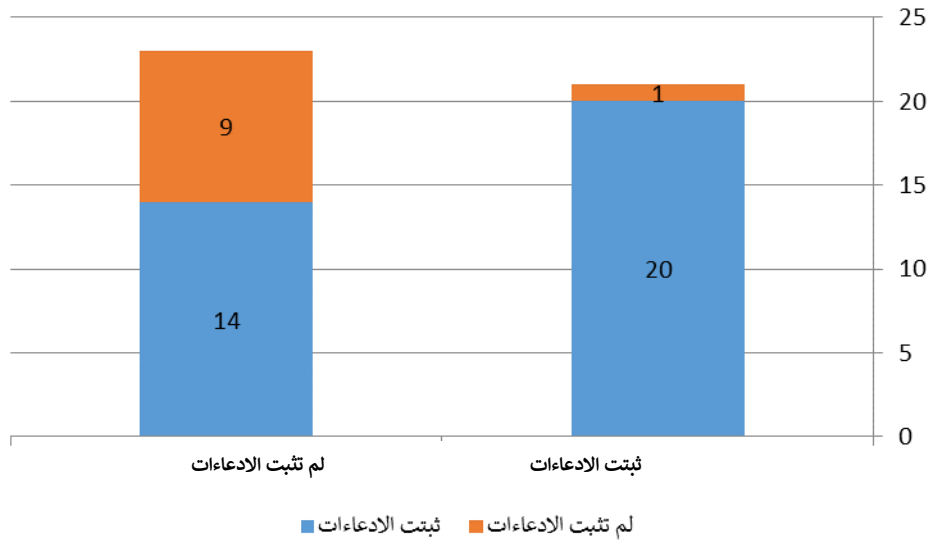
¹⁰ الفقرات 20 و21 و23 و24 و25 من ميثاق الرقابة الداخلية.

¹¹ الفقرة 48(ب) من ميثاق الرقابة الداخلية.

الجدول 1 - تحليل الشكاوى الواردة في عامي 2021 و2022

2022	2021	
2	0	إساءة استخدام المنصب أو المركز
2	6	إساءة استخدام وقت العمل
2	0	الغش أو إساءة استخدام المناصب للحصول على مزايا أو مستحقات
3	2	انتهاك السرية
		تضارب المصالح
		الفساد
6	3	المضايقة (غير الجنسية) والتمييز
1	2	التمرد وغيره من السلوكيات غير اللائقة
	2	إساءة استخدام أموال الويبو أو أصولها
1	2	الإهمال في العمل وعرقلة عمليات الويبو
2	1	حالات عدم الوفاء الأخرى بمعايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية
2	3	المخالفات في المشتريات
3	1	المخالفات في التعيينات
1	1	الأعمال الانتقامية
3	0	التحرش الجنسي
		الأنشطة الخارجية غير المسموحة
1	0	المخالفات التي يرتكبها مرشح معين
3	2	المخالفات التي يرتكبها بائع أو طرف خارجي آخر
32	25	المجموع

الشكل 2 - الحالات المغلقة في عامي 2021 و2022



تقرير التبعات الإدارية

89. لم يتم إعداد تقرير التبعات الإدارية عن القضايا المنهجية التي تم تحديدها من خلال أنشطة التحقيق الصادرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

العمل الاستشاري والرقابي الاستشاري

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

مهمة استشارية - شعبة أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي وشعبة آسيا والمحيط الهادئ

91. حددت الشعبتان الإقليميتان (أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي وآسيا والمحيط الهادئ) هدفا باستحداث منصة إلكترونية للرصد والتقييم. وطلبت الشعبتان المشورة بشأن عملية البحث والتحليل واختيار أفضل الخيارات لتنفيذ هذا الهدف. وقد طلبتا أيضًا من شعبة الرقابة الداخلية تقديم إرشادات أثناء تطوير المنصة النهائية واختبارها، وأثناء العملية المتكررة المتعلقة بجمع البيانات وتحليلها.

92. وقُدمت خمسة خيارات مختلفة من المنصات (الداخلية) للشعبتين الإقليميتين. وتقرر أن تتخذ الشعبتان نهجًا تكراريًا لاختيار منصة واحدة وتجريبها على المدى القصير بينما سيتم تطوير حل أكثر شمولاً في المدى المتوسط.

مهمة استشارية - تدخل العلوم السلوكية (الوكز) لزيادة استخدام توصيات التقييم في برامج التنمية والملكية الفكرية:

93. وجدت استراتيجية الرقابة الداخلية للفترة 2022 - 2023 وجود ببطء في تنفيذ التوصيات وهو خطر وخيم يمكن أن يؤدي إلى الحد من إحداث الأثر التحولي المتوقع. وتتماشى مهمة استشارة التقييم هذه مع تعليقات اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والدول الأعضاء حول التوصيات المفتوحة.

94. وكان الهدف من هذه المهمة هو استخدام العلوم السلوكية لتحديد الحواجز وتقليل العوائق والعناصر السياقية الأخرى، لتمكين المديرين من تنفيذ التوصيات الصادرة من خلال تقارير التقييم في الوقت المناسب.

95. وخلص المستشارون إلى أن متوسط الوقت الذي يستغرقه إغلاق توصيات التقييم في الويبو هو 27 شهرًا.

96. وحدد المستشارون ثلاث عوائق عند وضع توصيات التقييم:

(أ) إرسال دعوة لحضور الاجتماع النهائي؛

(ب) وعقد الاجتماع النهائي مع العملاء؛

(ج) وإعداد تقرير مشترك لأغراض التقييم وإبداء التعليقات:

97. وعلاوة على ذلك، حدد المستشارون خمس عوائق بشأن عملية متابعة تنفيذ التوصيات:

(أ) تحديد المسؤولين عن التوصيات والمواعيد النهائية لتنفيذها؛

(ب) قيام النظام بإخطار المديرين بالمواعيد النهائية والتوصيات؛

(ج) إرسال مذكرة تتضمن توصيات مفتوحة إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، والمدير العام وكبار المديرين؛

(د) طرح المديرين أسئلة حول كيفية إغلاق التوصيات؛

(هـ) تقديم المديرين دليلًا / أدلة لإغلاق التوصيات.

98. وأوصى المستشارون باستخدام مبادئ وتوجيهات العلوم السلوكية التالية:

(أ) استخدام ثلاثة مبادئ من العلوم السلوكية عند إجراء الاجتماع النهائي مع العملاء:

"1" مبدأ نية التنفيذ: مطالبة المديرين بوضع خطة واضحة تصف متى وكيف سيتصرفون بناءً على التوصيات؛

"2" ومبدأ عقد الالتزام: مطالبة المديرين بالالتزام بالنشاط باتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ التوصيات؛

"3" ومبدأ القيام بالخطوة الأولى: مطالبة المديرين بالالتزام بجزء صغير من تنفيذ التوصيات قبل المرور إلى معالجة الإجراء الرئيسي (الإجراءات الرئيسية). وسيؤدي هذا إلى زيادة احتمالية قبولهم الطلب برمته في المستقبل.

(ب) استخدام ثلاثة مبادئ في العلوم السلوكية في الصياغة والتواصل مع المديرين (رسائل الاجتماعات النهائية ورسائل المتابعة):

"1" المبادئ العفوية: جعل السلوك المطلوب من المدير المحتوى العفوي في الرسالة؛

"2" ومبدأ البداية المسبقة: ملء المساحات الفارغة مسبقًا في الرسائل من خلال تقديم أمثلة؛

"3" ومبدأ التخصيص: من خلال تكييف التواصل مع المديرين باستخدام أسمائهم وإشارات سياقية محددة.

(ج) استخدام ثلاثة مبادئ في العلوم السلوكية في المطالبات المنشأة تلقائيًا والموجهة إلى المسؤولين عن التوصيات الصادرة في الوقت المناسب خلال اللحظات الرئيسية من دورة تنفيذ التوصيات:

"1" مبدأ القواعد الاجتماعية: من خلال السماح للمديرين بمعرفة كيف يتصرف أقرانهم الآخرون (المديرون) في غلق التوصيات؛

"2" ومبدأ الأداء النسبي: تقديم ملاحظات حول كيفية مقارنة سلوك المديرين بأقرانهم؛

"3" ومبدأ الوضوح: توضيح ما يحتاج المديرون إلى إنجازه من خلال اتخاذ إجراءات مباشرة.

تحليل ثلة منتقاة من معاملات الشراء من خلال التدقيق المستمر

99. أصدرت شعبة الرقابة الداخلية مذكرة بشأن تحليل ثلة منتقاة من معاملات الشراء من خلال استخدام تحليلات البيانات لأغراض التدقيق المستمر. وشملت المجالات المشمولة:

(أ) عتبات الشراء - عدم الامتثال للقواعد الناتج عن تبسيط إجراءات الشراء من خلال إبرام عقود بقيمة قريبة من عتبات الشراء من أجل تجنب عملية شراء أكثر صرامة وتعقيدًا؛

(ب) والموردون المكررون - خطر الاحتيال من خلال استخدام موردين "مكررين" بأرقام حسابات بنكية متطابقة؛

(ج) والموردون الذين لديهم بيانات تسجيل غير كاملة - خطر الاحتيال من خلال استخدام موردين "وهمين" ذوي معلومات تسجيل مفقودة أو غير كاملة أو غير متوقعة؛

(د) وطلبات الشراء للبائعين غير النشطين أو المحظورين - مخاطر الامتثال، وإصدار طلبات الشراء للبائعين غير النشطين أو المحظورين؛

(هـ) والمعاملات مع البائعين بدون طلبات شراء - مخاطر الامتثال، المعاملات مع البائعين بأكثر من 1000 فرنك سويسري بدون طلبات شراء؛

(و) صناديق البريد كعناوينهم القانونية - التعاون مع البائعين الذين لديهم صناديق البريد المشار إليها كعنوان مسجل. وعادة ما يرتبط هؤلاء البائعون بمخاطر احتيال أعلى ويعتبرون أقل موثوقية.

100. ولا تقدم شعبة الرقابة الداخلية توصيات رسمية من خلال العمل المنجز بشأن التدقيق المستمر. ومع ذلك، تُناقش النتائج مع أصحاب المصلحة الداخليين المعنيين ويتم التحقق من تدابير التخفيف في عملية التدقيق المستمرة التي ستُجرى في قادم الأيام.

منهجية شعبة الرقابة الداخلية المنقحة من أجل التحقق من تقرير أداء الويبو

101. كان الهدف من تلك الاستشارات هو دراسة افتراضات منهجية التحقق وفعاليتها بالإضافة إلى صلتها بالأهداف التنظيمية الحالية، ونضج نظام الإدارة القائمة على النتائج وأحدث التطورات المنهجية في هذا المجال مع مراعاة الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل الجديدة للفترة 2022-26. وقد تم إصدار المنهجية المنقحة.

102. وتشمل بعض التغييرات الرئيسية المدرجة في المنهجية ما يلي:

(أ) سيتم التحقق من 50 في المائة من مؤشرات الأداء (من مجموع 77) وبيانات الأداء المتصلة بها، بحلول نهاية الثنائية الأولى، ومن المقرر التحقق من النص الآخر بحلول نهاية الثنائية التالية. وبهذا النهج، سيتم التحقق من جميع المؤشرات مرة واحدة كل ثنائيتين، مما سيزيد مستوى الضمان المقدم للدول الأعضاء؛

(ب) وتتضمن المنهجية استخدام البيانات كمؤشر للجودة. يعد جمع وتحليل وضمان جودة البيانات خطوات أساسية لإنجاح سير العمليات وتحقيق التقدم الاستراتيجي؛

(ج) تشمل المنهجية خمسة أبعاد للتحقق على النحو التالي:

"1" الملاءمة: يركز على كيفية تلبية المنظمة لاحتياجات المستخدمين ومواءمتها مع الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل؛

"2" والموثوقية والدقة: مدى دقة المقياس للتماشي مع الاستخدام المقصود منه، وما إذا كان مستجيبًا للتغيير؛

"3" وإمكانية النفاذ والوضوح: يشير إلى مدى السهولة التي يجدها المستخدمون في معرفة وجود المعلومات، والعثور عليها، وعرضها، واستيرادها إلى بيئة عملهم؛

"4" والاتساق والقابلية للمقارنة: يشير إلى كيفية الجمع بين بيانات الأداء بشكل موثوق ومقارنتها مع بيانات الأداء الأخرى ضمن إطار تحليلي واسع بمرور الوقت؛

"5" التعاون متعدد الوظائف وتقاسم المعرفة: يشير التعاون والتعلم متعدد الوظائف إلى تكاتف الموظفين لحل المشكلات وتنفيذ العمليات وتطوير الابتكارات وتحديد التحسينات وتعزيز المعرفة التنظيمية والمشاركة عبر مختلف وحدات وقطاعات الأعمال.

103. وستنفذ شعبة الرقابة الداخلية هذه المنهجية الجديدة خلال عملية التحقق التالية من تقرير أداء الويبو في عام 2024.

الحالات التي رُفض فيها تقديم معلومات أو مساعدات

104. 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.

105. وأفادت شعبة الرقابة الداخلية أنه لم تكن هناك أي حالات على النحو المبين في الفقرة 48(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

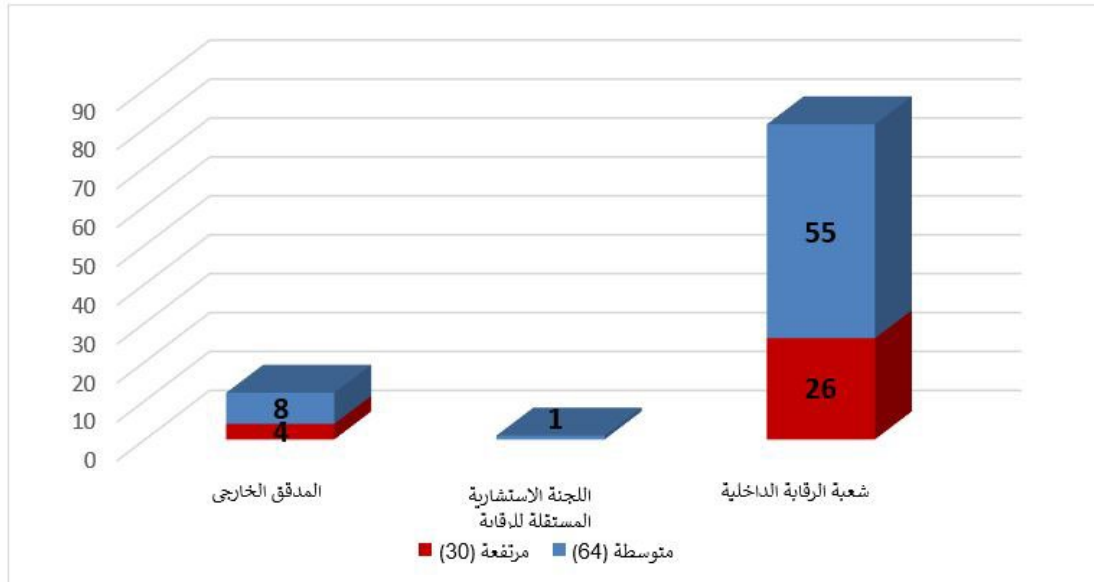
وضع تنفيذ توصيات الرقابة

106. 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 بعينها¹². ويحيل المدير العام هذه المسؤولية إلى رؤساء القطاعات وكبار المديرين الآخرين المسؤولين عن مجالات تشغيلية محددة في الويبو¹³. ويخضع تنفيذ جميع توصيات الرقابة لمتابعة منتظمة تجريها شعبة الرقابة الداخلية¹⁴.

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

108. وفي تاريخ إعداد هذا التقرير، كانت توجد 94 توصية مفتوحة منها 30 ذات أولوية عالية و64 ذات أولوية متوسطة. وتشكل توصيات شعبة الرقابة الداخلية 86 في المائة من مجموع توصيات الرقابة المفتوحة.

الشكل 3 - توصيات الرقابة المفتوحة بحسب المصدر والأولوية (94)



12 الفقرة 45 من ميثاق الرقابة الداخلية.

13 الفقرة 7 من التعميم الإداري 2010/16.

14 الفقرة 8 من التعميم الإداري 2010/16.

109. وفي الفترة من يناير إلى ديسمبر 2022، أُضيفت 52 توصية جديدة لشعبة الرقابة الداخلية من ستة تقارير للتدقيق وخمسة تقارير للتقييم. وما تزال إحدى توصيات اللجنة المستقلة للرقابة¹⁵ المقدّمة إلى مكتب الأخلاقيات عالقة ويجري حالياً تنفيذها.

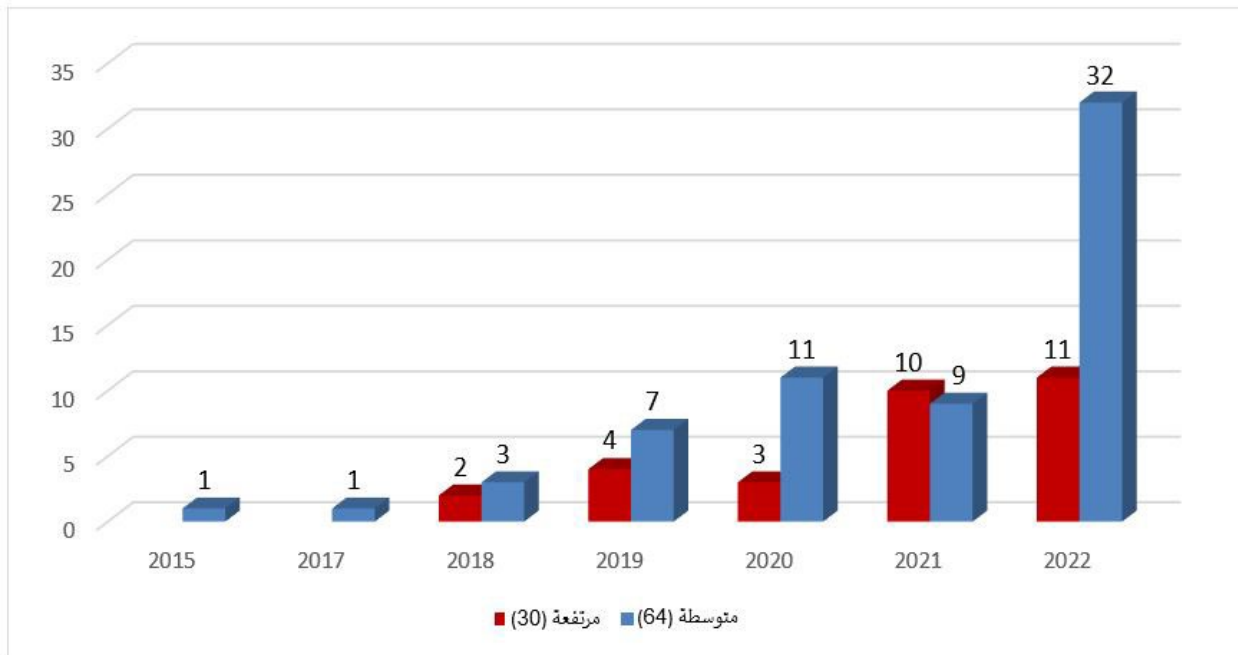
110. وأضيفت ثلاث توصيات من تقرير المدقق الخارجي إلى نظام إدارة التوصيات في عام 2022. وأغلقت ثلاث عشرة توصية للتدقيق الخارجي و73 توصية من توصيات شعبة الرقابة الداخلية في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير. ويوضح الجدول التالي تطور التوصيات بحسب المصدر فيما بين يناير وديسمبر 2022.

الجدول 2 - تطور التوصيات من 1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022

المصدر	مفتوحة في 1 يناير 2022	مضافة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير	مغلقة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير	مفتوحة في 31 ديسمبر 2022
شعبة الرقابة الداخلية	102	52	73	81
المدقق الخارجي	22	3	13	12
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	1	0	0	1
المجموع	125	55	86	94

111. ويلخص الشكل التالي تطور توصيات الرقابة المفتوحة حتى 31 ديسمبر 2022.

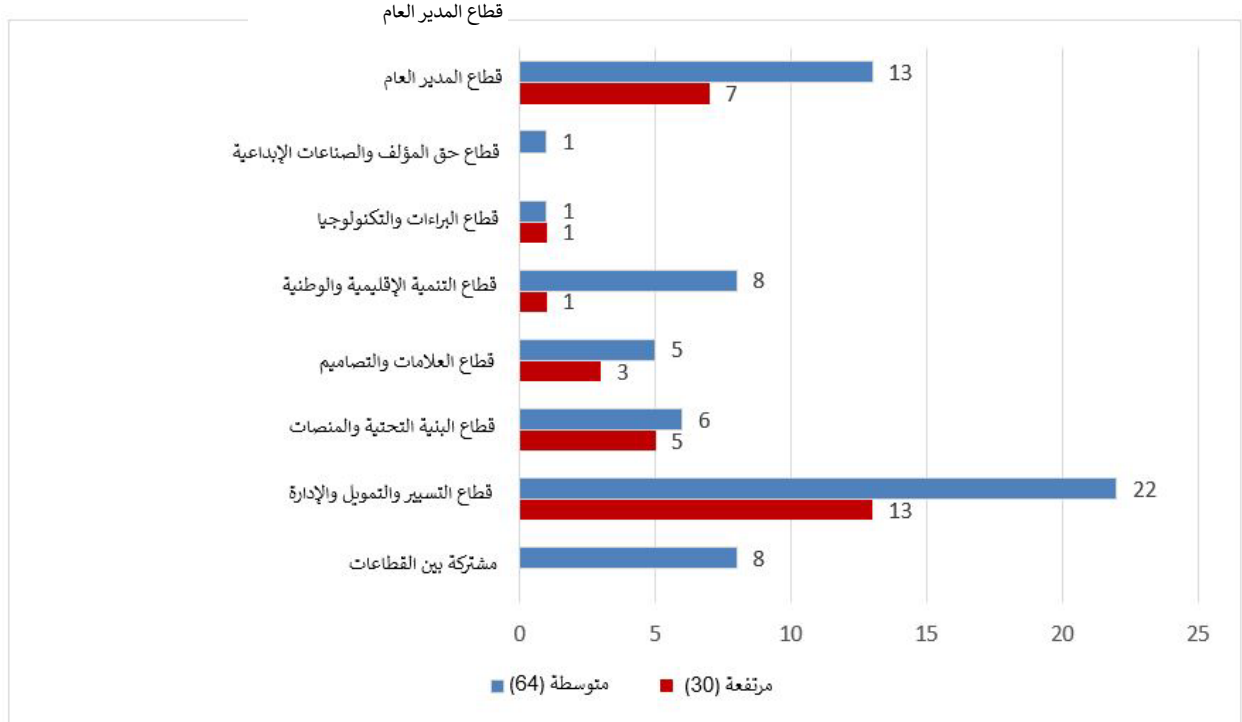
الشكل 4 - تقادم توصيات الرقابة المفتوحة بحسب الأولوية (94)



112. وانخفض عدد التوصيات العالقة التي قُدمت فيما بين عامي 2013 و2016 من ستة إلى واحدة في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير. وعلاوة على ذلك، أُغلقت التوصية الوحيدة المتبقية من عام 2015 في يناير 2023. ومن المقرر تنفيذ التوصية العالقة من عام 2017 في عام 2023. وتقر شعبة الرقابة الداخلية بالدعم المستمر من اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والمدير العام، فضلاً عن المبادرات الجديدة التي اتخذها مكتب المراقب المالي، في التعامل مع الإدارة بشأن زيادة تقليص التوصيات العالقة القديمة.

113. ويظهر الشكل التالي عدد التوصيات المفتوحة بحسب قطاعات الويبو والأولوية حتى 31 ديسمبر 2022.

الشكل 5 - التوصيات بحسب القطاع والأولوية (94)



114. ويستأثر قطاع المدير العام وقطاع التسيير والتمويل والإدارة معاً بنسبة 67 في المائة من مجموع التوصيات المرتفعة الأولوية البالغ عددها 30 توصية، في تاريخ صدور التقرير.

التعاون مع هيئات الرقابة الخارجية

اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة

115. 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 الرابعة والستين إلى السابعة والستين) للجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.

المدقق الخارجي

116. 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 وتفادي أي ازدواجية محتملة أو عبء رقابي مفرط. وشاركت شعبة الرقابة الداخلية بنشاط مع المدققين الخارجيين في التخطيط والتنفيذ اللاحق للمهام في عام 2022، فضلاً عن تقديم النواتج إلى المدققين الخارجيين بحسب الاقتضاء. فعلى سبيل المثال، في عام 2022، وبناءً على طلب المدقق الخارجي، أجرت شعبة الرقابة الداخلية عملية التحقق من مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة لدعم تقييم خصوم التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة المسجلة في البيانات المالية للمنظمة في 31 ديسمبر 2021. وعلاوة على ذلك، أخضعت شعبة الرقابة الداخلية مكتباً خارجياً للتدقيق الأول، بناءً على توصية موجهة إلى شعبة الرقابة الداخلية في تقرير المدقق الخارجي للسنة المالية 2019.

117. وأخيراً، فإن شعبة الرقابة الداخلية في سائرة في تنفيذ التوصية التي تقدم بها مراجع الحسابات الخارجي في تقريره بشأن السنة المالية 2020¹⁶ - تقديم رأي سنوي بشأن بيئة الرقابة وإدارة المخاطر والحوكمة في الويبو. ومن المرتقب أن تنفذ هذه التوصية بالكامل بحلول نهاية 2024.

¹⁶ (الوثيقة WO/PBC/33/5) تقرير المدقق الخارجي بشأن بيانات الويبو المالية لعام 2020 إلى سلسلة الاجتماعات الثانية والستين لجمعيات الدولي الأعضاء في الويبو (المعروف أيضاً بعبارة "التقرير المطول").

118. 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

مشروع تحليل البيانات

119. أنجزت شعبة الرقابة الداخلية مشروع تحليل البيانات الذي عزز قدرة الشعبة على إجراء عمليات تدقيق مستمرة. وفي عام 2022، أصدرت شعبة الرقابة الداخلية مذكرة بشأن تحليل المعاملات المختارة المتعلقة بالمشتريات من خلال استخدام تحليلات البيانات في عمليات التدقيق المستمر. وستواصل شعبة الرقابة الداخلية إجراء تقييمات منتظمة لتحليلات البيانات بشأن امتثال الضوابط الرئيسية وفعاليتها التشغيلية، من أجل زيادة تعزيز عملياتها الرقابية.

أنشطة التواصل والإعلام في المنظمة

120. 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 التمهيديّة، وإصدار النشرة الإخبارية للشعبة ولوحات البيانات الخاصة بالشعبة، والتدريبات الإلكترونية، وتقديم عروض للمديرين والمسؤولين عن القطاعات عند الاقتضاء.

التعاون مع دوائر الرقابة الأخرى

121. يشمل ميثاق الرقابة الداخلية أحكاماً محددة¹⁷ 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. وعلى جه التحديد:

(أ) حضرت شعبة الرقابة الداخلية الاجتماع السنوي العام لفريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم في يناير 2022، وترأست لجنته التنفيذية، وشاركت بنشاط في تنفيذ خطة عمله السنوية؛

(ب) حضرت شعبة الرقابة الداخلية بانتظام ندوات إلكترونية لممثلي دوائر التدقيق الداخلي في الأمم المتحدة و حضرت اجتماع الدورة الرابعة عشرة لممثلي دوائر التدقيق الداخلي في الأمم المتحدة والاجتماع الحادي والخمسين له في فيينا في سبتمبر 2022؛

(ج) حضرت شعبة الرقابة الداخلية مؤتمر المحققين الدوليين الثاني والعشرين في يونيو 2022 الذي نظمه بنك الاستثمار الأوروبي في لوكسمبورغ؛

(د) وُطلب من شعبة الرقابة الداخلية إجراء تحقيق نيابة عن وكالة أخرى تابعة للأمم المتحدة، كما حدث في الماضي.

برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها

122. صُمم "برنامج شعبة الرقابة الداخلية لضمان جودة العمل الرقابي وتحسينها" لتوفير ضمان معقول لمختلف الجهات المعنية¹⁸ 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

123. يقتضي ميثاق الرقابة الداخلية¹⁹ من مدير شعبة الرقابة الداخلية أن يؤكد الاستقلالية التنظيمية لوظيفة الرقابة الداخلية ويقدم معلومات عن نطاق أنشطة الرقابة الداخلية ومدى ملائمة الموارد للأغراض المقصودة.

124. 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.

17 الفقرة 28(ز) من ميثاق الرقابة الداخلية.

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

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

الرصد المستمر ومؤشرات الأداء الرئيسية

125. 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. ويُستخدم نظام إدارة المهام (TeamMate+) في تنفيذ الأدلة والإجراءات بما في ذلك حفظ المستندات الداعمة وإضفاء الطابع المادي على المراجعات والموافقات ومتابعة التوصيات وإعداد التقارير.

126. وفضلاً عن ذلك، وضعت شعبة الرقابة الداخلية مؤشرات أداء لقياس فعالية أنشطة الرقابة وكفاءتها وأهميتها. وتشمل هذه المؤشرات بخاصةً متوسط الجدول الزمني لإنجاز المهام، 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	الغاية	النتائج
عدم تدخل كبار الجهات المعنية ومراعاتها للاستقلالية	عدم التدخل	لم يلاحظ أي تدخل في أثناء الفترة المشمولة بالتقرير
متوسط الجدول الزمني لإنجاز المهام	التدقيق الداخلي: 4 أشهر	4.1 شهر
	التقييمات: 6 أشهر	6.1 شهر
	التحقيقات: 6 أشهر	5.7 شهر
نسبة الجهات المعنية الداخلية التي ترى أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعمليّة المنحى ومُحدّدة المدة	80 في المائة	83% من المديرين رأوا أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعمليّة المنحى ومُحدّدة المدة
نسبة الجهات المعنية الداخلية التي ترى أن أعمال الرقابة مجدّية	80 في المائة	80% من المستجوبين رأوا أن أعمال الرقابة مجدّية
نسبة توصيات الرقابة المقبولة	80 في المائة	100% من توصيات شعبة الرقابة الداخلية قُبِلت

127. ولا تزال المؤشرات تظهر قبولاً عالياً لأهمية عمل شعبة الرقابة الداخلية، وأهمية التوصيات المقدّمة. ولا يزال متوسط الجدول الزمني لإنجاز المهام قريباً من الهدف حيث تواصل شعبة الرقابة الداخلية تعديل إجراءات عملها لتلائم ممارسات العمل المختلطة الحالية (العمل عن بعد وداخل المكتب) في المنظمة. ولم تكن هناك حالات شهدت أو أحست فيها شعبة الرقابة الداخلية وجود تدخل في عمل الشعبة.

موارد الرقابة

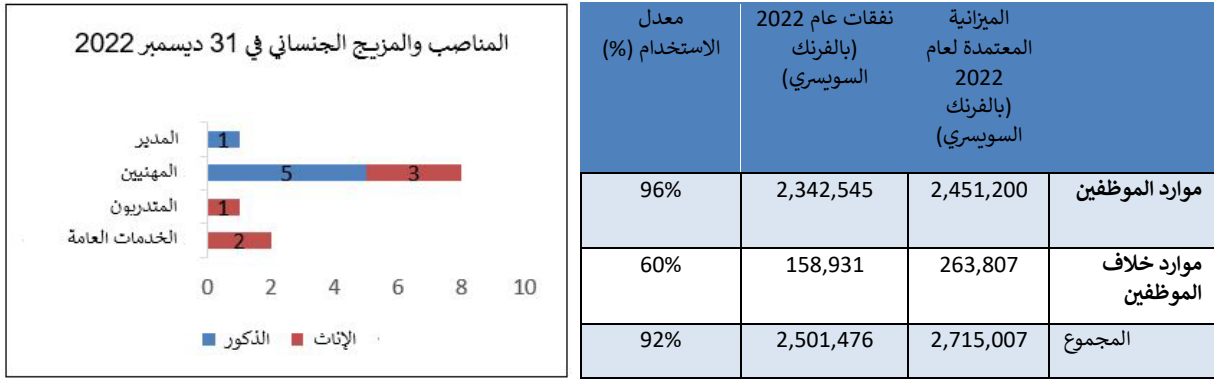
الميزانية والموظفون

128. حُصّصت لشعبة الرقابة الداخلية ميزانية في عام 2022 قدرها 2,715 مليون فرنك سويسري، أي ما يعادل 0.69 في المائة من ميزانية الويبو لنفس الفترة.

129. وفي 31 ديسمبر 2022، انْتُهي من ملء منصب كبير المحققين؛ وبدأ شاغل الوظيفة في مارس 2023. واستخدمت الموارد خلاف الموظفين حسب الحاجة، لمعالجة عبء العمل خلال فترة الشغور.

130. وكان مستوى الموارد البشرية والمالية ملائماً كي تغطي الشعبة بفعالية المجالات ذات الأولوية المحددة في خطة عملها لعام 2022. وساهمت الاستعانة بموارد خلاف الموظفين وتنسيق أنشطة 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/نفقات²⁰ وموظفي²¹ شعبة الرقابة الداخلية 2021/2020



معدل الاستخدام (%)	نفقات عام 2022 (بالفرنك السويسري)	الميزانية المعتمدة لعام 2022 (بالفرنك السويسري)	
96%	2,342,545	2,451,200	موارد الموظفين
60%	158,931	263,807	موارد خلاف الموظفين
92%	2,501,476	2,715,007	المجموع

التدريب والتعليم المهني المستمر

131. إن التطوير المهني المستمر لموظفي شعبة الرقابة الداخلية ضروري لضمان قدرة الشعبة على تقديم الخدمات للمنظمة ودعمها بفعالية. ووفقاً لسياسة الويبو التدريبية، وضعت شعبة الرقابة الداخلية خطة سنوية للتدريب ليحضر الموظفون أنشطة تدريبية مختلفة لاكتساب معارف جديدة ومهارات تقنية وكفاءات أخرى التي من شأنها أن تساهم في زيادة الفعالية التشغيلية للشعبة وكفاءتها في الاضطلاع بمهام الرقابة. وفي المتوسط، حضر كل موظف في شعبة الرقابة الداخلية 10 أيام من التدريب في عام 2022.

استقصاء الرضا

132. واصلت شعبة الرقابة الداخلية استقصاء رضا الزملاء من وحدات الويبو التنظيمية الخاضعة للتدقيق أو التقييم عن طريق استقصاء رضا الزملاء عقب كل مهمة. ويهدف ذلك إلى الحصول على آراء الزملاء في العمل الرقابي وتحليلها. وفي نهاية عام 2021، بلغت نسبة الرضا 83 في المائة وفقاً للتحليل الموحد لنتائج الاستقصاء²².

133. وأشارت نتائج الاستقصاء، التي أجريت بعد سنة على الأقل من تنفيذ المهام والتي استخدمت لقياس أثر العمل الرقابي، إلى نسبة رضا متوسطة تبلغ 77 في المائة²³. 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. وستواصل الشعبة سعيها جاهداً إلى مواصلة تحسين قيمة عملها الرقابي.

التقييم الداخلي والخارجي الدوري

134. 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. ومن المقرر إجراء التقييمات الخارجية للفترة 2024-2025، وإجراء تقييم ذاتي للثنائية بخصوص وظيفة التدقيق الداخلي في عام 2023، وسيغطي عامي 2021 و2022.

[يلي ذلك المرفق]

²⁰ المصدر: ذكاء الأعمال في الويبو؛ الأرقام بالفرنك السويسري.

²¹ في نهاية العام، لا يشمل الرسم البياني للوظيفة منصب كبير المحققين - بدأ شاغل الوظيفة في مارس 2023، بعد عملية التوظيف التي جرت خلال الربع الأخير من عام 2022.

²² ثمانية ردود في 2022.

²³ ستة ردود في 2022.

المرفق - قائمة تقارير شعبة الرقابة الداخلية

الرقم المرجعي	تقارير شعبة الرقابة الداخلية الصادرة من 1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022
IA 2021-04	تدقيق إدارة الأصول والإمدادات والمواد
IA 2021-01	تدقيق إدارة المخاطر المؤسسية
IA 2021-02	تدقيق مشروع منصة لاهاي
IA 2022-01	تدقيق الخدمات التعاقدية الفردية ووكالات التوظيف المؤقت
IA 2022-02	تقييم مكتب الويبو باليابان
IA 2022-06	التحقق من صحة بيانات مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة
VALID 2022-01	التحقق من تقرير أداء الويبو 21/2020
EVAL 2020-02	تقييم لجان الويبو الدائمة
EVAL 2021-04	التحليل التجميعي لنتائج عمليات تقييم الشعب الإقليمية
EVAL 2021-06	منهجية شعبة الرقابة الداخلية المنقحة للتحقق من تقرير أداء الويبو
CA 2022-01	مذكرة - تحليل بيانات عينة من معاملات الشراء المختارة
تقارير شعبة الرقابة الداخلية الصادرة في أوائل عام 2023	
MIR 2022-10	تقرير التبعات الإدارية على التزامات الموظفين المتعلقة بالإقامة في منطقة مركز العمل
IA 2022-04	التدقيق المشترك وتقييم مكتب المستشار القانوني
IA 2022-05	التدقيق المشترك وتقييم عمليات معاهدة التعاون بشأن البراءات والعلاقات مع العملاء
EVAL 2022-03	تقييم أثر رائدات الأعمال (المرحلة الأولى)
EVAL 2022-04	تدخل العلوم السلوكية (الوكز) لزيادة استخدام توصيات التقييم في برامج التنمية والملكية الفكرية