

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة السابعة والعشرون
جنيف، من 11 إلى 15 سبتمبر 2017

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

من إعداد مراجع الحسابات الخارجي

1. تشمل هذه الوثيقة على العناصر التالية:

"1" تقرير مراجع الحسابات المستقل الذي يحتوي على رأي مراجع الحسابات الخارجي بشأن البيانات المالية للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016؛

"2" وتقرير مراجع الحسابات الخارجي للسنة المالية 2016 المُقدّم إلى سلسلة الاجتماعات السابعة والخمسين لجمعية الدول الأعضاء في الويبو (المعروف أيضاً باسم "التقرير المُطوّل"). ويتضمن هذا التقرير توصيات مراجع الحسابات الخارجي الناتجة عن المراجعات الثلاث التي أُجريت خلال الثنائية 17/2016؛

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

"4" وبيان الويبو للرقابة الداخلية، بتوقيع المدير العام.

2. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

3. أوصت لجنة البرنامج والميزانية الجمعية العامة للويبو وسائر جمعيات الدول الأعضاء في الويبو بالإحاطة علماً بتقرير مراجع الحسابات الخارجي (الوثيقة WO/PBC/27/3).

[يلي ذلك تقرير مراجع الحسابات الخارجي]

تقرير مراجع الحسابات المستقل

إلى
الجمعية العامة
للمنظمة العالمية للملكية الفكرية

الرأي

لقد راجعنا البيانات المالية للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)، التي تشمل على بيان الوضع المالي (البيان الأول) في 31 ديسمبر 2016، وبيان الأداء المالي (البيان الثاني)، وبيان التغيرات في صافي الأصول (البيان الثالث)، وبيان التدفقات النقدية (البيان الرابع)، وبيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وملاحظات على البيانات المالية بما في ذلك السياسات المحاسبية المهمة.

ونرى أن البيانات المالية المرفقة تعرض الوضع المالي للويبو في 31 ديسمبر 2016 وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ عرضاً نزيهاً من جميع النواحي الجوهرية وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

الأساس الذي استند إليه الرأي

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

معلومات أخرى غير البيانات المالية وتقرير مراجع الحسابات بشأنها

إن الإدارة مسؤولة عن المعلومات الأخرى. وتشتمل هذه المعلومات الأخرى على المعلومات الواردة في التقرير المالي السنوي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016، ولكنها لا تشمل البيانات المالية وتقرير مراجع الحسابات بشأنها.

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

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

مسؤوليات الإدارة والمسؤولين عن الحوكمة عن البيانات المالية

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

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

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

مسؤوليات مراجع الحسابات عن مراجعة البيانات المالية

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

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

- تحديد وتقييم مخاطر وجود أخطاء جوهرية في البيانات المالية، سواء بسبب الغش أو الخطأ غير المقصود، وتصميم وتنفيذ إجراءات مراجعة تستجيب لتلك المخاطر، والتوصل إلى أدلة تدقيقية كافية ومناسبة لأن تكون أساساً يستند إليه رأينا. وعدم اكتشاف خطأ جوهري ناجم عن الغش أعلى خطراً من عدم اكتشاف خطأ جوهري ناجم عن غلط غير مقصود، لأن الغش قد ينطوي على تواطؤ أو تزوير أو إغفال مقصود أو تحريف أو تجاوز لرقابة داخلية.
- فهم الرقابة الداخلية المتعلقة بمراجعة الحسابات من أجل تصميم إجراءات مراجعة ملائمة للظروف، وليس لغرض إبداء رأي بشأن فعالية الرقابة الداخلية في الويبو.
- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المستخدمة، ومدى معقولية التقديرات المحاسبية وعمليات الإفصاح ذات الصلة التي قامت به الإدارة.
- استنتاج مدى ملاءمة استخدام الإدارة لمبدأ المحاسبة على أساس استمرار العمل، واستنتاج ما إذا كان يوجد شك جوهري يتعلق بأحداث أو ظروف قد تثير شكوكاً كبيرة بشأن قدرة الويبو على الاستمرار كمنشأة عاملة استناداً إلى الأدلة التدقيقية التي تم الحصول عليها. وإذا خلصنا إلى وجود شك جوهري، فإننا مطالبون بلفت الانتباه في تقرير مراجع الحسابات إلى عمليات الإفصاح ذات الصلة الموجودة في البيانات المالية، أو بتعديل رأينا إذا كانت عمليات الإفصاح غير كافية. وتستند استنتاجاتنا إلى الأدلة التدقيقية التي تم الحصول عليها حتى تاريخ تقرير مراجع الحسابات. ولكن الأحداث أو الظروف المستقبلية ربما تتسبب في توقف الويبو عن الاستمرار كمنشأة عاملة.
- تقييم العرض الإجمالي للبيانات المالية وهيكلها ومضمونها، بما في ذلك عمليات الإفصاح، وما إذا كانت البيانات المالية تمثل المعاملات والأحداث الأساسية بطريقة تحقق العرض النزيه أم لا.

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

الإبلاغ عن المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

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

ووفقاً للمادة 8-10 من نظام الويبو المالي ولائحته، أصدرنا أيضاً تقريراً مطولاً بشأن مراجعتنا لحسابات الويبو.

[التوقيع]

شاشي كانت شيرما

المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند

مراجع الحسابات الخارجي

نيودلهي، الهند

19 يونيو 2017

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

المُقدّم إلى سلسلة الاجتماعات السابعة والخمسين
للجمعية العامة

للمنظمة العالمية للملكية الفكرية

عن السنة المالية 2016



مكتب
المراقب المالي
ومراجع الحسابات العام
للهند

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

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بالسيد:

ك. إس. سوبرامانيان

المدير العام (العلاقات السولية)

مكتب المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند

9, Deen Dayal Upadhyay Marg

New Delhi, India - 110124

البريد الإلكتروني: subramanianKS@cag.gov.in

ملخص عملي

1. يعرض هذا التقرير ما توصل إليه المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند من نتائج مهمة بعد مراجعة حسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنة المالية 2016. واشتملت المراجعة على مراجعة بيانات الويبو المالية، ومراجعة أداء نظام لاهاي، ومراجعة امتثال الخدمات التعاقدية الأخرى.
2. وكانت مراجعة البيانات المالية تهدف إلى إبداء رأي بشأن بيانات الويبو المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016. وكان الهدف من مراجعة الأداء هو تقييم مدى ملاءمة الأنظمة والعمليات في نظام لاهاي لتحقيق الهدف المتمثل في تقديم خدمات عالمية من الطراز الأول في مجال الملكية الفكرية لعملاء النظام فيما يتعلق بقطاع العلامات والتصاميم. وأُجريت مراجعة الامتثال لتقييم ما إذا كانت أنشطة المشتريات فيما يخص الخدمات التعاقدية الأخرى قد نُفذت وفقاً لسياسة الويبو للمشتريات والإجراءات المعمول بها ووفقاً لممارسات الشراء الجيدة.
3. وبناءً على مراجعتنا للحسابات، نرى أن البيانات المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016 تعرض وضع الويبو المالي في 31 ديسمبر 2016 وأدائها المالي خلال الفترة من 1 يناير 2016 إلى 31 ديسمبر 2016 عرضاً زهياً من جميع النواحي الجوهرية. ولذلك أدلينا برأي غير مشفوع بتحفظ في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016.

الإدارة المالية

4. حققت الويبو في عام 2016 فائضاً بلغ 32 مليون فرنك سويسري، بانخفاض نسبته 3.8 في المائة مقارنةً بفائض عام 2015. وساهم اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات (اتحاد معاهدة البراءات) بنسبة 114 في المائة من الفائض في عام 2016 (78 في المائة في عام 2015). ومن ثمَّ فإنَّ مقدار الفائض/العجز في الويبو كان يتأثر بصورة رئيسية بالفائض/العجز في أداء معاهدة البراءات.
5. وزاد مجموع إيرادات الويبو بنسبة 1.5 في المائة من 381.94 مليون فرنك سويسري في سنة 2015 إلى 387.71 مليون فرنك سويسري في سنة 2016. وكان اتحاد معاهدة البراءات أكبر مصدر للإيرادات خلال عام 2016، إذ بلغت نسبته 75.5 في المائة من مجموع الإيرادات. وارتفعت الإيرادات المتأتية من اتحاد معاهدة البراءات في عام 2016 بنسبة 5.8 في المائة مقارنةً بعام 2015.
6. وفي عام 2016، بلغت النفقات في الويبو 355.71 مليون فرنك سويسري، وارتفعت بنسبة 2 في المائة مقارنةً بمجموع نفقات عام 2015 البالغة 348.67 مليون فرنك سويسري. ونظراً إلى طبيعة العمل الذي اضطلعت به المنظمة، كانت نفقات الموظفين أكبر نفقات المنظمة في عام 2016، إذ بلغت 224.35 مليون فرنك سويسري، بما نسبته 63.1 في المائة من مجموع النفقات. وزادت نفقات الموظفين في عام 2016 بنسبة 3.7 في المائة مقارنةً بنفقات الموظفين في عام 2015.
7. وفي 31 ديسمبر 2016، بلغ صافي أصول المنظمة 311.28 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع أصولها 1027.23 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع الخصوم 715.95 مليون فرنك سويسري. وارتفع صافي الأصول إلى 311.28 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2016 مقابل 279.06 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2015، وذلك في المقام الأول نتيجة للفائض البالغ 32 مليون فرنك سويسري في عام 2016.

الشؤون المالية

8. تمثل السيولة الاستراتيجية (الطويلة الأجل)، وفقاً لسياسة الويبو بشأن الاستثمارات، الأموال المخصصة للتمويل المستقبلي لخصوم استحقاقات الموظفين بعد انتهاء الخدمة، بما في ذلك التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة. وفي 31 ديسمبر 2016، بلغ مجموع رصيد هذه الأموال 108.6 مليون فرنك سويسري ما بين سيولة وما يعادلها (96.1 مليون فرنك

سويسري) واستثمارات (12.5 مليون فرنك سويسري). ولأن السيولة الاستراتيجية تُخصّص لتمويل التزامات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، ومن ثمّ فهي مُقيّدة الاستخدام، فينبغي ذكرها ضمن السيولة المُقيّدة، كما حدث في السنة السابقة. ولذلك أوصينا بأن تُصنّف الوييو السيولة الاستراتيجية ضمن السيولة المُقيّدة وما يعادلها.

9. وعند مراجعة السُلف المستحقة التي دُفعت إلى الموظفين من أجل المنح التعليمية وقدرها 4.96 مليون فرنك سويسري في نهاية ديسمبر 2016، لاحظنا أن 112 ألف فرنك سويسري كانت مستحقة السداد لأكثر من سنة، رغم أن جميع الموظفين كانوا مُطالبين بتقديم مطالبة التسوية النهائية في غضون أربعة أشهر عقب انتهاء العام الدراسي أو انتهاء الدراسة إذا كان انتهاءها يسبق انتهاء العام الدراسي. فأوصينا بأن تتخذ الوييو إجراءات مناسبة لتسوية/استرداد سُلف الموظفين المستحقة المُقدمة من أجل المنح التعليمية في غضون الوقت المقرر.

10. ووفقاً لسياسات الوييو المحاسبية المهمة، تُقيّد المعدات بوصفها أصولاً إذا كانت تكلفة الوحدة الواحدة منها تساوي 5000 فرنك سويسري أو أكثر. ولاحظنا أن 27 أصلاً من الأصول المدرجة ضمن الأثاث كانت تكلفة الوحدة الواحدة منها أقل من الحد البالغ 5000 فرنك سويسري، ورغم ذلك ظلّت هذه الأصول تُقيّد بوصفها أصولاً ثابتة بقيمة دفترية إجمالية تبلغ 48 274 فرنكاً سويسرياً منذ عام 2011 وبإهلاك تراكمي يبلغ 35 214 فرنكاً سويسرياً في 31 ديسمبر 2016. فأوصينا بأن تُخفّض الوييو قيمة جميع هذه الأصول بالكامل، بما يتماشى مع السياسة المحاسبية.

11. وفي 31 ديسمبر 2016، كان التزام المنفعة المحددة للوييو يبلغ 320.89 مليون فرنك سويسري تجاه التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة. ومع ذلك، تم قيد الخصم بمبلغ 154.35 مليون فرنك سويسري فقط، مما ترك مبلغاً غير مُقيّد قدره 166.54 مليون فرنك سويسري. ونظراً لكبر الخصم غير المُقيّد، لا بد من اتخاذ إجراء في أقرب وقت ممكن لصياغة سياسة من أجل تنفيذ المعيار رقم 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (IPSAS 39) الذي سيحل محل المعيار الحالي رقم 25. ونحن نقدر الخطوات التي اتخذتها الوييو لتنفيذ المعيار 39 الجديد، ونشجع الوييو على تطبيق هذا المعيار على البيانات المالية السنوية للفترة التي تبدأ من 1 يناير 2017.

نظام لاهاي

12. إن هدف توسيع نطاق نظام لاهاي ليشمل 58 طرفاً متعاقداً في وثيقة جنيف لم يتحقق إلا جزئياً، بأن شمل نظام لاهاي 51 طرفاً متعاقداً بحلول أكتوبر 2016. فأوصينا بأن تنظر الإدارة في اتباع استراتيجية أكثر استهدافاً لتوسيع نطاق نظام لاهاي ليشمل البلدان النامية وأقل البلدان نمواً عن طريق استخدام محصّات الميزانية من أجل "استخدام نظام لاهاي على نطاق أوسع وبشكل أفضل".

13. ولاحظنا أنه من بين مؤشرات الأداء السبعة للشائبة 15/2014، لم تتحقق الأهداف المحددة المتعلقة بثلاثة مؤشرات أداء. فأوصينا بأن تنظر الإدارة في وضع أهداف أكثر واقعية، مع مراعاة العوامل الخارجة عن سيطرتها، حتى يمكن السعي إلى تحقيقها على نحو استباقي.

14. ولم يوجد أي نشاط لبعض مبادرات تكوين الكفاءات المتعلقة بنظام لاهاي. ونرى أن وجود برنامج مُخصّص لتكوين الكفاءات في نظام لاهاي من شأنه أن يُقدّم قيمة أكبر لبعض فئات أصحاب المصالح. ولذلك أوصينا بأن تنظر الإدارة في وضع خطة عمل مُعدّدة لتكوين الكفاءات خلال الشائبة فيما يتعلق بنظام لاهاي ومن أجل أصحاب المصالح الآخرين من خلال تلاحمها مع خطة الوييو لتكوين الكفاءات.

15. ولم تقدم اللائحة التنفيذية المشتركة أي إطار زمني للانتهاء من فحص الطلبات. ولاحظنا أن معالجة الطلبات الصحيحة في عام 2015 قد استغرقت وقتاً أطول مقارنة بالسنة السابقة. ولذلك أوصينا بأن تنظر الإدارة في وضع إطار زمني لفحص الطلبات ومعالجتها، فضلاً عن الإقاز الفعلي لأحكام التخلي عن الطلبات، لزيادة المساءلة وسرعة الاستجابة في النظام.

16. وزاد عدد حالات رفض طلبات التسجيل الدولي زيادةً كبيرةً في عام 2016. وفي حين أن مسألة اتخاذ إجراءات في الوقت المناسب بشأن قرارات الرفض الواردة قد أُشير إليها في سجل المخاطر على أنها أحد مجالات المخاطر، فإن المسألة ككل، مع ما يصاحبها من خطر على سمعة المنظمة، إذا سمح لها أن تستمر دون رادع، لم يُشر إليها على أنها خطر. ولذلك أوصينا بأن تنظر الإدارة في الإشارة إلى مسألة حالات الرفض من جانب المكاتب الوطنية على أنها خطر في مجملها، نظراً لتأثيرها المحتمل على سمعة نظام لاهاي والمنظمة.

17. وعلى الرغم من وجود عجز كبير في الإيرادات على مر السنين، فإن هيكل الرسوم لم يُعدّل منذ أكثر من 20 عاماً. فأوصينا بأن تنظر الإدارة في وضع استراتيجية قابلة للتنفيذ في وقت مبكر من أجل جعل نظام لاهاي مكتفياً ذاتياً، وبأن تنظر أيضاً في تقديم اقتراح في جمعية اتحاد لاهاي لإعادة النظر في هيكل الرسوم الحالي بصورة دورية.

18. ولاحظنا أن نظام لاهاي لم يتم بأي اقتراح توظيف شامل يُوضّح المتطلبات في الرتبة الفنية والوظائف العامة في السنوات الخمس الأخيرة. فأوصينا بأن تنظر الإدارة في وضع خطة شاملة فيما يتعلق بالاستراتيجيات القصيرة الأجل والمتوسطة الأجل والطويلة الأجل لإدارة الموارد البشرية لنظام لاهاي استناداً إلى تحليل مناسب للثغرات وتوقع للمتطلبات.

19. ولاحظنا أن أهداف مشروع تحديث أنظمة تكنولوجيا المعلومات لم تتحقق، حتى بعد مرور ثماني سنوات على بدء المشروع. فأوصينا بأن تنظر الإدارة في وضع استراتيجية طويلة الأجل بشأن تكنولوجيا المعلومات تشمل التحسينات اللازمة مثل زيادة درجة الدقة والصيانة.

الخدمات التعاقدية الأخرى

20. في حالة إجراءات الشراء البديلة، لاحظنا أن الاستثناءات المتكررة ربما أسفرت عن وضع اضطرت فيه الويبو إلى أن تستمر في التعامل مع المورد نفسه دون أن تجني ثمار المنافسة في السوق. وبناء على ذلك، لا بد من زيادة تعزيز أحكام التعميمات الإدارية ودليل المشتريات من خلال فرض فترة زمنية قصوى للاستثناءات يلزم بعدها استعراض الاستثناءات في مجملها مع مراعاة توفر المشتريات في السوق وشروطها. ولذلك أوصينا بأن تُعجّل الويبو بتعديل التعميم الإداري ودليل المشتريات لإدراج الفترة الزمنية القصوى في الحالات التي تكون استثناءات من المناقصات التنافسية. والحاجة إلى مزيد من التمديدات يجب أن تستند إلى استعراض مناسب للسوق.

21. ولاحظنا أنه رغم تجديد العقود لفترة أخرى، فإن السعر المستحق لثلاثة من المتعاقدين قد تغيّر نحو الأعلى، وهو ما لم يُذكر في طلب تقديم العروض وفي العقود الموقعة مع المتعاقدين. ومع أننا نقدر الظروف الاستثنائية لهذه الحالة بالذات، فإننا نرى أنه يجب التمسك بشروط العطاء السابقة، بما في ذلك طلب تقديم العروض، عند إجراء تعديلات على العقود. ولذلك أوصينا بأن تكون التعديلات المدخلة على العقود المبرمة ممتاشية على نحو صارم مع طلبات تقديم العروض وغيرها من شروط العطاء دون منح ميزة إلى أي شركة بعينها، مع ضمان وجود شروط وأحكام موحدة، لا سيما فيما يتعلق بالأسعار.

22. وفي دراسة لمقارنة الشروط العامة لعقود الويبو بالشروط العامة لعقود الأمم المتحدة وغيرها من وكالات الأمم المتحدة، لاحظنا أن بعض الأحكام المشتركة لم تكن موجودة في الشروط العامة لعقود الويبو. فأوصينا بأن تُراجع الويبو الشروط العامة/الخاصة الحالية للعقود وأن تنظر في إدراج بنود بشأن عدم التنازل عن الحقوق، والبطلان الجزئي، والمعاملة الأكثر رعاية، وعمل الأطفال، والاستغلال الجنسي، والاحتيال أو الفساد.

23. ولاحظنا، عند استعراض خطة المشتريات لعام 2016، أن استعراضات المتابعة أُجريت لخمسة وخمسين مورداً من بين 105 موردين استراتيجيين، وثمانية من أصل 144 حالة من الموردين غير الاستراتيجيين وغير الحرجين. ولاحظنا أنه على الرغم من تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للعقود، فإن هذه المؤشرات لم تُستخدم على نحو فعال في وقت تجديد العقود لتقييم أداء الموردين. كما أن أسلوب تقييم أداء الموردين من خلال بطاقات الأداء أو نموذج تجديد العقد لم يكن قوياً بما يكفي لاستيعاب

معايير الأداء المحددة. فأوصينا بأن تتفاوض الوييو وتتفق على معايير أداء مناسبة في وقت إبرام العقد، إلى جانب الالتزام بالتحسين المستمر. ويمكن أيضاً أن يكون أداء الموردين جزءاً لا يتجزأ من تقييم المخاطر والتخطيط للطوارئ من أجل ضمان معالجة المشكلات في المرحلة الأولية.

24. وفيما يخص إدارة المخاطر، لاحظنا أن سجل المخاطر رغم أنه شمل مجالات واسعة، فإن المخاطر المحددة التي تشمل شتى مراحل الشراء وإدارة العقود لم تُسجَل من خلال السجل. ولم يكن هناك دليل على رسم خريطة بشتى احتياجات الأعمال لكل شعبة داخلية أو قطاع داخلي، مُصنَّفة حسب الأولوية أو مستوى المخاطر، أو وضع خطة عمل مرتبطة بكل عقد قائم أبرم وفقاً لذلك على مدى السنتين المقبلتين، على أساس متجدد. ولذلك أوصينا بضرورة تعزيز إدارة المخاطر بإدراج تدابير التخفيف من مخاطر محددة بعد تصنيف المخاطر وتقييمها وترتيبها حسب الأولوية. ويمكن مواءمة المخاطر مع متطلبات كل برنامج أو شعبة في نظام إدارة المخاطر المؤسسية.

25. ولاحظنا أنه في حالات منح عقود متعددة نتيجة لعطاء واحد، يوجد مجال لإجراء مزيد من المفاوضات مع مُقدمي العروض ذوي المعايير التقنية المنخفضة ومعايير التكلفة المالية المرتفعة. فأوصينا في حالة تعدد الموردين الناتجين من عملية عطاءات واحدة بأن تنظر الوييو في الاستفادة من المفاوضات عن طريق استغلال المعايير التقنية/التجارية من أجل الاستفادة الوييو من الأسعار الأكثر تنافسية.

نطاق المراجعة ونهجها

1. أُسندت إلى المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند مهمة مراجعة حسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنوات المالية من 2012 إلى 2017 بناءً على موافقة الجمعية العامة للويبو في دورتها الأربعين (العادية العشرين) التي عُقدت في جنيف في الفترة من 26 سبتمبر إلى 5 أكتوبر 2011. ويُحدّد نطاق المراجعة وفقاً للمادة 10-8 من النظام المالي والمبادئ الواردة في مرفق ذلك النظام.
2. وقد أُجريت مراجعة حسابات السنة المالية 2016 وفقاً لخطة مراجعة وُضعت على أساس تحليل أجريناه لمخاطر الويبو. واشتمل عملنا على مراجعة بيانات الويبو المالية، ومراجعة نظام لاهاي، ومراجعة الخدمات التعاقدية الأخرى. واعتمد على أعمال المراجعة الداخلية للحسابات، كلما لزم الأمر، اعتماداً مهنياً.
3. وتُوقّش مع الإدارة ما أسفرت عنه هذه المراجعات من نتائج مهمة، وأُحيلت بعد ذلك إليهم من خلال الرسائل الموجهة إلى الإدارة. ويرد في هذا التقرير أهم هذه النتائج، بعد تجميعها بشكل مناسب.

معايير مراجعة الحسابات

4. أُجريت مراجعة الحسابات وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين، والتي اعتمدها فريق المراجعين الخارجيين لحسابات الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومعايير مراجعة الحسابات للمنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات، والمادة 10-8 من نظام الويبو المالي، والاختصاصات الإضافية التي تنظم مراجعة حسابات الويبو على النحو المبين في مرفق النظام المالي.

الإدارة المالية

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

رأي مراجع الحسابات في البيانات المالية لعام 2016

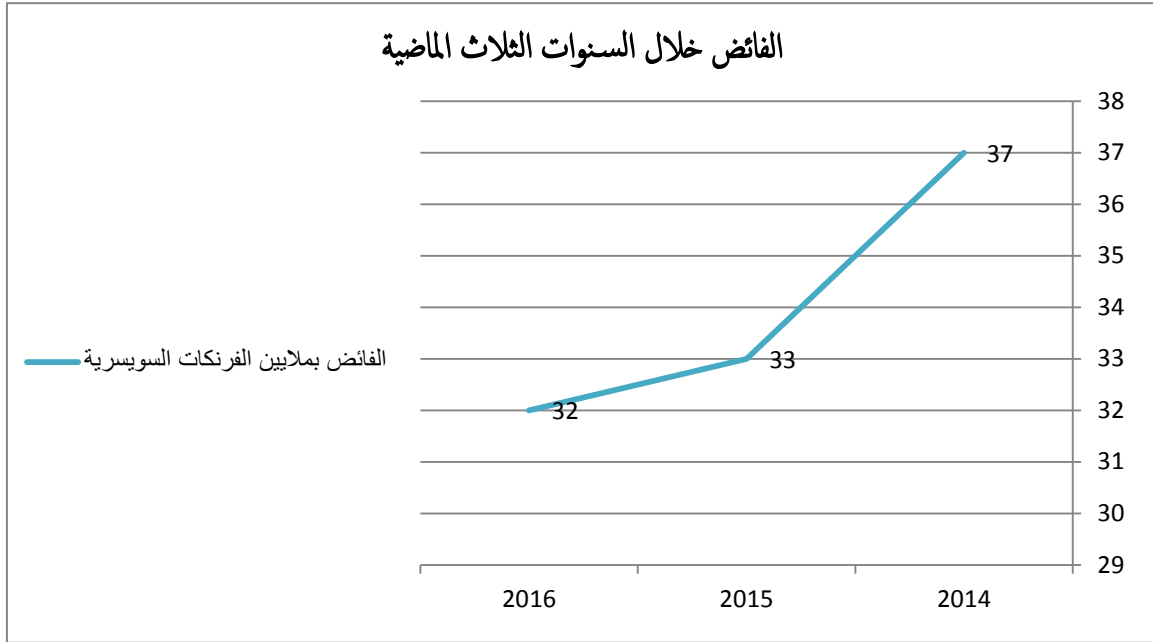
6. إنني مُكلّف، طبقاً لاختصاصات مراجع الحسابات الخارجي، بإبداء الرأي في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016. ولم تكشف مراجعة البيانات المالية للفترة المالية 2016 عن أي مواطن ضعف أو أخطاء اعتبرها جوهرية فيما يتعلق بدقة البيانات المالية ككل ومدى اكتمالها وصحتها. وبناءً على ذلك، أُبدِثُ رأياً غير مشفوعٍ بتحفظٍ في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016.

المؤشرات المالية الرئيسية

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

الفائض/العجز التشغيلي

8. إن الفائض أو العجز هو الفرق بين إيرادات الويبو ونفقاتها خلال السنة. وفي عام 2016، حققت الويبو فائضاً قدره 32 مليون فرنك سويسري، بانخفاض نسبته 3.8 في المائة مقارنةً بفائض عام 2015، وبانخفاض نسبته 13.5 في المائة مقارنةً بفائض عام 2014.



9. ووجدنا أن انخفاض الأداء المالي في عام 2016 مقارنةً بعام 2015 كان يُعزى في المقام الأول إلى زيادة قدرها 8.09 مليون فرنك سويسري في نفقات الموظفين. وكان التحسن في الإيرادات مقارنة بعام 2015 يُعزى في المقام الأول إلى أنشطة اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات التي بلغت نسبتها 75.5 في المائة من إجمالي إيرادات الويبو في عام 2016.

التحليل بحسب كل قطاع

10. فيما يلي الإيرادات والنفقات والفائض/العجز في مختلف القطاعات¹:

(المبالغ بالآلاف الفرنكات السويسرية)

¹ تُعرض تقارير القطاعات في شكل بيّين شتى الاتحادات والقطاعات التي تتألف منها الويبو.

عام 2016						
القطاع	الاتحادات الممولة من الاشتراكات	اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات	اتحاد مدريد	اتحاد لاهاي	اتحاد لشبونة	حسابات خاصة
الإيرادات	18 115	292 862	61 187	5 635	1 073	8 841
النفقات	17 574	256 349	61 204	10 509	1 236	8 841
الفائض/العجز	541	36 513	17-	4 874-	163-	0
عام 2015						
الإيرادات	18 803	276 781	71 010	5 034	1 102	9 213
النفقات	17 107	250 945	62 811	7 011	1 586	9 213
الفائض/العجز	1 696	25 836	8 199	1 977-	484-	0
عام 2014						
الإيرادات	18 817	281 318	57 285	3 927	764	8 069
النفقات	17 560	242 133	57 330	7 322	792	8 069
الفائض/العجز	1 257	39 185	45-	3 395-	28-	0
عام 2013						
الإيرادات	19 277	261 181	58 456	4 531	1 308	6 858
النفقات	19 068	242 349	59 749	7 603	852	6 858
الفائض/العجز	209	18 832	1 293-	3 072-	456	0
عام 2012						
الإيرادات	18 631	253 183	54 329	3 442	390	7 021
النفقات	18 414	232 104	56 159	6 854	734	7 021
الفائض/العجز	217	21 079	1 830-	3 412-	344-	0

11. ولاحظنا أن اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات كان القطاع الوحيد، ما خلا الاتحادات الممولة من الاشتراكات، الذي حقق فائضاً في عام 2016، مقارنةً بالفائض المحقق في قطاعين (هما اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات واتحاد مدريد) في عام 2015. وفضلاً عن ذلك، زاد العجز في اتحاد لاهاي أكثر من الضعف خلال عام 2016 مقارنةً بعام 2015.

12. وكان اتحاد لشبونة، خلال السنوات الخمس الماضية، قد تكبد عجزاً كل سنة ما عدا سنة 2013. وبلغ عجزه التراكمي 1.17 مليون فرنك سويسري في 31 ديسمبر 2016. وفي عام 2015، قررت الجمعية العامة للويبو أن يعتمد اتحاد لشبونة جميع التدابير الممكنة لمنع العجز المتوقع في الثنائية 17/2016. ووفقاً للمادة 11(3)"3" من اتفاق لشبونة، حصلت الويبو على إعانات (تبرعات) مقدّمة إلى اتحاد لشبونة زادت قيمتها على مليون فرنك سويسري. ومن هذه الإعانات، تم استلام مبلغ 392 ألف فرنك سويسري حتى 31 ديسمبر 2016 وتم احتسابه كمساهمات طوعية.

الإيرادات

13. في عام 2016، بلغ مجموع إيرادات الويبو 387.71 مليون فرنك سويسري، بزيادة قدرها 5.77 مليون فرنك سويسري (1.5 في المائة) مقارنةً بمجموع إيرادات عام 2015 البالغ 381.94 مليون فرنك سويسري.

الإيرادات المتأتية من اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات مقارنةً بالإيرادات الأخرى (بملايين الفرنكات السويسرية)



14. وكان اتحاد معاهدة البراءات أكبر مصدر للإيرادات خلال عام 2016، إذ بلغت نسبة إيراداته 75.5 في المائة من مجموع الإيرادات. وقد زادت الإيرادات المتأتية من اتحاد معاهدة البراءات في عام 2016 بنسبة 5.8 في المائة مقارنةً بعام 2015. وفي عام 2016، كان هناك 210 454 منشوراً مقابل 200 928 منشوراً في عام 2015.

15. وكانت إيرادات اتحاد مدريد تمثل ثاني أكبر مصدر لإيرادات المنظمة، إذ بلغت نسبتها 15.8 في المائة من مجموع الإيرادات. وانخفضت الإيرادات المتأتية من نظام مدريد بنسبة 13.8 في المائة مقارنةً بعام 2015. وارتفعت الإيرادات المتأتية من اتحاد لاهاي في عام 2016 بنسبة 11.9 في المائة مقارنةً بالعام السابق.

16. وبلغت نسبة الإيرادات المتأتية من الاتحادات الممولة من الاشتراكات وقدرها 18.12 مليون فرنك سويسري 4.7 في المائة من مجموع الإيرادات، في حين بلغت نسبة الإيرادات المتأتية من المساهمات الطوعية المقدمة في إطار الحسابات الخاصة وقدرها 8.84 مليون فرنك سويسري 2.3 في المائة من مجموع الإيرادات.

النفقات

17. ترد في الجدول التالي تفاصيل نفقات الويبو خلال العامين الماضيين:

(بملايين الفرنكات السويسرية)

البند	2016	2015
نفقات الموظفين	224.35	216.26
الخدمات التعاقدية	74.40	72.09
مصروفات التشغيل	21.95	21.20
السفر والتدريب والمنح	15.81	17.39
الإهلاك وتكلفة التمويل	13.73	14.16
مصروفات أخرى	5.47	7.56
المجموع	355.71	348.66

18. وفي عام 2016، بلغت النفقات في الوبو 355.71 مليون فرنك سويسري، وارتفعت بنسبة 2 في المائة مقارنةً بمجموع نفقات عام 2015 البالغ 348.66 مليون فرنك سويسري.

19. ونظراً إلى طبيعة العمل الذي اضطلعت به المنظمة، كانت نفقات الموظفين هي أكبر مصروفات المنظمة في عام 2016، إذ بلغت 224.35 مليون فرنك سويسري، بما نسبته 63.1 في المائة من مجموع المصروفات. وزادت نفقات الموظفين في عام 2016 بمقدار 8.09 مليون فرنك سويسري مقارنةً بنفقات الموظفين في عام 2015.

20. وظلت الخدمات التعاقدية ثاني أكبر مصروفات الوبو في عام 2016، حيث بلغت 74.40 مليون فرنك سويسري. بنسبة 20.9 في المائة من مجموع المصروفات. وزادت مصروفات الخدمات التعاقدية بنسبة 3.2 في المائة مقارنةً بعام 2015.

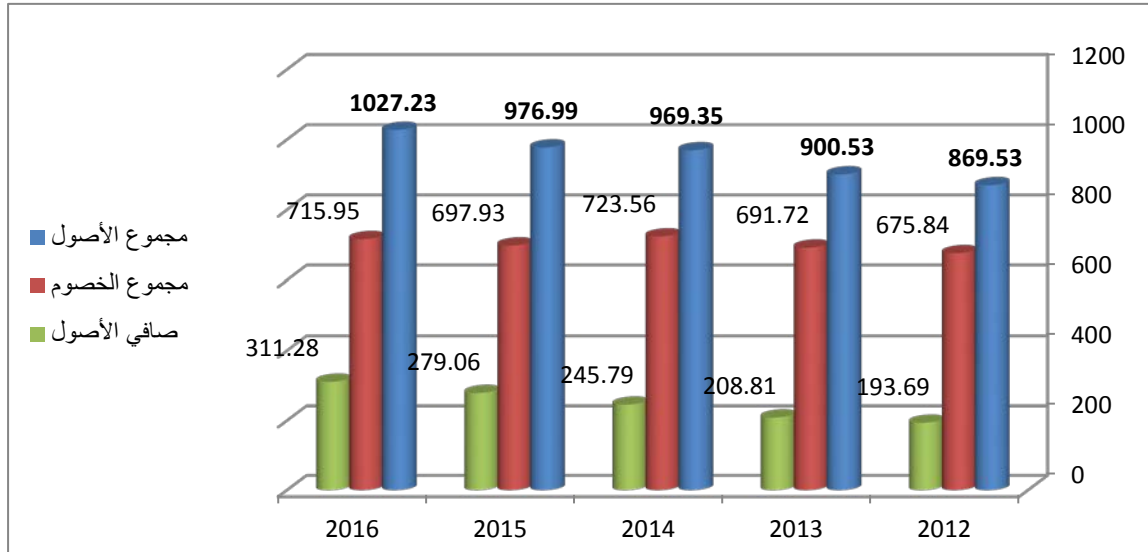
21. وبلغت مصروفات التشغيل 21.95 مليون فرنك سويسري في عام 2016، بنسبة 6.2 في المائة من مجموع المصروفات التي تكبدها الوبو. وزادت تكاليف التشغيل بنسبة 3.5 في المائة مقارنةً بعام 2015.

22. وبلغت النفقات الخاصة بالسفر والتدريب والمنح 15.81 مليون فرنك سويسري في عام 2016، بنسبة 4.4 في المائة من مجموع النفقات. وقد انخفضت هذه النفقات بنسبة 9.1 في المائة مقارنةً بعام 2015.

الوضع المالي

23. في 31 ديسمبر 2016، بلغ صافي أصول المنظمة 311.28 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع أصولها 1027.23 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع الخصوم 715.95 مليون فرنك سويسري. وارتفع صافي الأصول إلى 311.28 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2016 مقارنةً بمبلغ 279.06 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2015، وكان ذلك في المقام الأول نتيجة للفائض البالغ 32 مليون فرنك سويسري في عام 2016.

وضع الأصول والخصوم وصافي الأصول (بملايين الفرنكات السويسرية)



أداء الميزانية

24. تعدُّ الويبو ميزانية لكل ثنائية. ووافقت جمعيات الدول الأعضاء في الويبو في 14 أكتوبر 2015 على ميزانية الثنائية 2017/2016 وقدرها 707 مليون فرنك سويسري. وطبقاً لميزانية الثنائية 2017/2016 التي أعدتها الويبو وفقاً لمتطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، بلغ مجموع الإيرادات المقدَّر في الميزانية 373.28 مليون فرنك سويسري لعام 2016. وبلغ مجموع الإيرادات الفعلي 384.68 مليون فرنك سويسري أي بزيادة قدرها 11.4 مليون فرنك سويسري على المبلغ المقدَّر. أما مجموع النفقات للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016 فقد بلغ 322.18 مليون فرنك سويسري، أي بانخفاض قدره 28.19 مليون فرنك سويسري عن تقديرات الميزانية البالغة 350.37 مليون فرنك سويسري.

تحسينات أُدخلت على البيانات المالية لعام 2016 نتيجة للمراجعة الخارجية للحسابات

25. إننا نقدر اضطلاع الإدارة بتغييرات/تحسينات في البيانات المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016، استناداً إلى ملاحظات مراجع الحسابات الخارجي. وترد هذه التغييرات فيما يلي:
- "1" الملاحظة 2: حُدِّثت السياسات المحاسبية المهمة للإشارة إلى منهجية تقييم المنشورات المجانية، ومنهجية المحاسبة عن البرمجيات المعدة داخلياً، والمحاسبة المتعلقة بالرسوم الواردة مقابل خدمات التحكيم والوساطة.
- "2" عُدِّلت الملاحظة 26 الخاصة بالأدوات المالية لتحديث التصنيفات الائتمانية والإشارة المرجعية إلى سياسات إدارة مخاطر تقلب أسعار العملات.

نتائج مراجعة الحسابات

الشؤون المالية

تصنيف السيولة وما يعادلها

26. تُبين الملاحظة 3 من بيانات الويبو المالية في 31 ديسمبر 2016 تصنيف السيولة وما يعادلها إلى ثلاث مجموعات، ألا وهي: سيولة غير مُقيّدة، وسيولة مُقيّدة، وسيولة استراتيجية. وتمثل السيولة الاستراتيجية

(الطويلة الأجل)، وفقاً لسياسة الويبو بشأن الاستثمارات، الأموال المخصصة للتمويل المستقبلي للالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين بعد انتهاء الخدمة، بما في ذلك التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة. وفي 31 ديسمبر 2016، بلغ مجموع رصيد هذه الأموال 108.6 مليون فرنك سويسري ما بين سيولة وما يعادلها (96.1 مليون فرنك سويسري) واستثمارات (12.5 مليون فرنك سويسري).

27. ولاحظنا أن السيولة الاستراتيجية مخصصة لتمويل التزامات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، ومن ثم فإنها مُقيّدة الاستخدام. وبناء على ذلك، ينبغي ذكرها ضمن السيولة المُقيّدة، كما حدث في السنة السابقة.

28. وذكرت الويبو أن المعيار 2 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام يسمح بإدراج السيولة المُقيّدة ضمن السيولة وما يعادلها. ونظراً إلى طبيعة ترتيبات السيولة الاستراتيجية، بما في ذلك تصنيفها المنفصل ومتطلبات السيولة بمقتضى سياسة المنظمة بشأن الاستثمارات، يُعتبر من الأدق أن يُفصح عن ذلك كعنصر مستقل من عناصر السيولة أو الاستثمارات، ولا ينبغي إدراج السيولة الاستراتيجية ضمن السيولة المُقيّدة. ويسمح النهج الحالي للويبو بتصنيف أموالها الاستراتيجية تصنيفاً دقيقاً استناداً إلى شروط الاستثمارات المستقبلية التي تعتمدهم القيام بها وفقاً لسياستها الاستثمارية وأجل هذه الاستثمارات، مع الإفصاح بدقة أيضاً عن طبيعة هذه الأموال والغرض منها.

29. ونرى أن الأموال ما دامت قد حُصّصت للتمويل المستقبلي للالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين بعد انتهاء الخدمة، بما في ذلك التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، فإنها أموال "مُقيّدة" بطبيعتها.

التوصية 1

يمكن للويبو أن تُصنّف السيولة الاستراتيجية ضمن السيولة المُقيّدة وما يعادلها.

30. فضّلت الويبو الإبقاء على نهجها الحالي في تصنيف الأصول.

سلفة الموظفين – مَنح التعليم

31. تنص الملاحظة 5 من البيانات المالية لعام 2016 على أن الموظفين الدوليين، بخلاف أولئك الذين يعيشون في وطنهم، مؤهلون للحصول على منحة تغطي 75 في المائة من تكاليف التعليم لأطفالهم المعالين حتى السنة الرابعة من دراسات ما بعد المرحلة الثانوية ولكن ليس لما بعد نهاية السنة الدراسية التي يبلغ فيها الطفل سن الخامسة والعشرين. ووفقاً للتعميم الإداري المؤرخ 26 أبريل 2016، يجب أن يقدم الموظفون مطالبتهم بالتسوية النهائية في غضون أربعة أشهر عقب انتهاء العام الدراسي أو انتهاء الدراسة، إذا كان انتهاؤها يسبق انتهاء العام الدراسي.

32. وعند مراجعة السلف غير المُسدّدة التي حصل عليها الموظفون من أجل مَنح التعليم وقدرها 4.96 مليون فرنك سويسري في نهاية ديسمبر 2016، لاحظنا أن 112 ألف فرنك سويسري كانت مستحقة منذ أكثر من سنة.

33. وردّت الويبو بأن هذه المسائل لا تزال معلقة لأن إدارة الموارد البشرية تنتظر الحصول على معلومات من الموظفين المعنيين. وفور استلام هذه المعلومات، سيُسترد المبلغ عن طريق الخصم من راتب الموظف.

التوصية 2

نوصي بأن تتخذ الويبو إجراءً مناسباً لتسوية/استرداد سلف الموظفين غير المُسدّدة الخاصة بمَنح التعليم في غضون الوقت المقرر.

34. وقبلت الويبو التوصية، وذكرت أنها حددت موعداً نهائياً هو 30 يونيو 2017. وفي حالة عدم امتثال الموظف، سوف تُسترد سلفة منحة التعليم على النحو الموصى به.

قيد الأصول

35. وفقاً لسياسات الويبو المحاسبية المهمة، تُقيد المعدات (معدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والمركبات، والأثاث والمفروشات) كأصل إذا كانت تكلفة الوحدة الواحدة منها 5000 فرنك سويسري أو أكثر؛ وعند حساب معدل استهلاك الأثاث والمفروشات يُعتبر العمر الإنتاجي 10 سنوات.

36. ولاحظنا أن 27 أصلاً من الأصول المدرجة ضمن الأثاث كانت تكلفة الوحدة الواحدة منها أقل من الحد البالغ 5000 فرنك سويسري، ورغم ذلك ظلت هذه الأصول تُقيد بوصفها أصولاً ثابتة بقيمة دفترية إجمالية تبلغ 48 274 فرنكاً سويسرياً منذ عام 2011 وبإهلاك تراكمي يبلغ 35 214 فرنكاً سويسرياً في 31 ديسمبر 2016.

37. واستمرار قيد الأصول التي تقل عن الحد الأدنى البالغ 5000 فرنك سويسري واستهلاكها دون شطبها بالكامل يتناقض مع السياسة المحاسبية. ومن ثم فإن القيمة الدفترية الصافية لمعدات الويبو مُبالغ فيها بمقدار 13 060 فرنكاً سويسرياً.

38. وذكرت الويبو أن التطبيق المرتقب للحد الجديد بدءاً من 1 يناير 2011 كان يتماشى مع متطلبات المعيار 3 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وعلاوة على ذلك، فإن فوائد التغيير المطلوب لا تبررها تكاليفه.

39. ونرى أن المحاسبة المذكورة أعلاه لم تكن تتماشى مع متطلبات المعيار 3 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام الذي ينص على أن أي تغيير في السياسة المحاسبية يجب أن يُطبَّق بأثر رجعي إلا إذا تعذر تحديد الآثار المُحدَّدة زمنياً أو الأثر التراكمي للتغيير.

التوصية 3

نوصي بأن تُنقَّص بالكامل قيمة جميع الأصول التي تقل عن الحد الأدنى البالغ 5000 فرنك سويسري، التي تظهر في سجل الأصول، بما يتماشى مع السياسة المحاسبية ومتطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

40. ووافقت الويبو على تحليل هذه الأصول كجزء من استعراض المعدات والأثاث لعام 2017.

إدارة الأصول

41. لاحظنا وجود تناقضات بسبب التحقق المادي من الأصول وفي وحدة إدارة الأصول على النحو المبين في الفقرات التالية:

42. نتيجةً للتحقق المادي (نوفمبر 2016)، والتسوية اللاحقة التي أجرتها الويبو، وُجد 36 بنداً مفقوداً. ولاحظنا أيضاً أنه لم يُحدَّث بعدُ موقع واسم أمين الحفظ و/أو المنسق المعني بإدارة الممتلكات في وحدة إدارة الأصول. علاوة على أنه لم تكن توجد أداة موثوقة لاستخبارات الأعمال في وحدة إدارة الأصول لإنشاء تقارير من أجل تتبع الأصول ورصدها.

43. ولم تتطابق البيانات التي قدمتها شعبة البنى التحتية للمباني بشأن المعدات المستخدمة (أجهزة الفاكس، والطابعات، ووحدة المعالجة المركزية) في 31 ديسمبر 2016 مع بيانات الجدول الزمني للمعدات الخاص بإدارة الأصول.

44. وذكرت الويبو ما يلي:

- ستُجرى مراجعة شاملة لجميع العناصر القديمة، بغض النظر عن فتحها، كي تصبح وحدة إدارة الأصول خالية من أي عناصر غير مستخدمة، بحلول نهاية الثنائية 2016/17.
- وفي حالة عدم العثور على العناصر المفقودة قبل الربع الثالث من عام 2017، وعدم العثور عليها في تحقيقين ماديين متعاقبين على الأقل، فسُتعرض للشطب قبل نهاية عام 2017 بحيث يمكن حينئذ تعديل دفاتر الحسابات وفقاً لذلك.
- من المتوقع أن يكتمل بحلول نهاية عام 2017 تحديث أسماء أمناء الحفظ والمنسق المعني بإدارة الممتلكات بالنسبة إلى جميع الأصول، بمجرد تحديد حقل معين للإشارة إلى المنسقين المعنيين بإدارة الممتلكات (على نحو منفصل عن الحقل الحالي الخاصة بأمين الحفظ) في وحدة إدارة الأصول بنظام الإدارة المتكاملة. وعلاوة على ذلك، ستكون المدخلات المنفصلة لأمناء الحفظ والمنسقين المعنيين بإدارة الممتلكات أساساً لنظام استعلام موثوق به من أجل تحسين التتبع والرصد.

التوصية 4

نوصي بالانتهاء من مراجعة جميع العناصر القديمة والعناصر المفقودة وتعديلها في الدفاتر بحلول نهاية عام 2017. ونوصي أيضاً باستكمال عملية تحديث الوحدة من أجل تقديم جميع التفاصيل وتوفير نظام استعلام موثوق به بحلول نهاية عام 2017.

45. وقبلت الويبو التوصية.

التزامات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة

46. حدّد المعيار 25 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام الطريقة المحاسبية للاستحقاقات القصيرة الأجل واستحقاقات ما بعد انتهاء الخدمة. وفي يوليو 2016، أصدر مجلس المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام المعيار 39، الذي سيحل محل المعيار 25. وسيلغى المعيار 39 نهج الممرات لأغراض التقييم. وقد ذكر مجلس المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام أنه يجب على أي كيان أن يطبق هذا المعيار على البيانات المالية السنوية التي تشمل الفترات التي تبدأ في 1 يناير 2018 أو بعده، ومن المحبذ التبكير في تطبيقه.
47. ويقع على عاتق الويبو التزام تعاقدي بتقديم مستحقات طبية بعد انتهاء الخدمة لموظفيها في شكل أقساط تأمين من أجل خطة التأمين الطبي الجماعي. ووفقاً لنظام موظفي الويبو ولائحته، تدفع المنظمة حصّةً بنسبة 65 في المائة من قسط التأمين الطبي الشهري. وتحدّد القيمة الحالية للالتزامات المستحقات الطبية بعد انتهاء الخدمة باستخدام أسلوب حساب وحدات الاستحقاق المتوقعة الذي يشمل خصم التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة باستخدام معدل خصم. وطبقاً للمعيار 25 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، تُطبّق الويبو نهج الممرات على معالجتها المحاسبية لهذه المكاسب والخسائر الاكتوارية، مما يعني عدم قيدها فوراً في البيانات المالية.
48. وفي 31 ديسمبر 2016، حدّدت الويبو التزامات استحقاقات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة بمبلغ 320.89 مليون فرنك سويسري. ولكن لم تُقيد الالتزامات إلا بمبلغ 154.35 مليون فرنك سويسري فقط، فتبقى مبلغ غير مقيد قدره 166.54 مليون فرنك سويسري بزيادة قدرها 87.69 مليون فرنك سويسري مقارنة بالسنة السابقة.
49. ونظراً إلى الالتزامات الكبيرة غير المقيدة التي كانت تسير في اتجاه متزايد، مما سيكون له أثر مادي على البيانات المالية، لا بد من اتخاذ إجراءات في أقرب وقت ممكن لصياغة سياسة لتنفيذ المعيار 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

50. وذكرت الويبو أنها عقب الانتهاء من الدراسة الاكتوارية لعام 2016، طلبت من خبيرها الاكتواري الخارجي إعداد تحليل بشأن الآثار المحاسبية للمعيار 39، وإلغاء نهج الممرات فيما يتعلق بالتأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة. وسوف يفترض هذا التحليل أن تاريخ تنفيذ المعيار 39 هو 1 يناير 2017.

51. ونحن نُقدر الخطوات التي اتخذتها الويبو لتنفيذ المعيار 39، ونحثّ الويبو على تطبيق هذا المعيار على البيانات المالية السنوية التي تشمل الفترة التي تبدأ من 1 يناير 2017.

التوصية 5

نوصي بوضع سياسة مناسبة بشأن تنفيذ المعيار 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتنفيذ هذه السياسة في وقت مبكر، نظراً إلى الأثر المادي للالتزامات غير المقيدة على البيانات المالية الذي يسير في اتجاه متزايد.

52. وذكرت الويبو أنها بصدد تحليل آثار المعيار 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وصياغة سياسة تنفيذه.

نظام لاهاي

معلومات أساسية

53. ينص اتفاق لاهاي بشأن التسجيل الدولي للتصاميم الصناعية، المعروف أيضاً باسم نظام لاهاي، على آلية لتسجيل تصميم صناعي في عدة بلدان بطلب واحد، يُودَع بلغة واحدة، ومقابل دفع مجموعة واحدة من الرسوم. ويوفر هذا النظام، الذي تديره الويبو، وسيلة عملية لتسجيل ما يصل إلى 100 تصميم في أكثر من 65 إقليماً من خلال إيداع طلب دولي واحد.

54. ويتألف اتفاق لاهاي من ثلاث معاهدات دولية، كل معاهدة منها مستقلة عن الأخرى، ألا وهي: وثيقة لندن لعام 1934، ووثيقة لاهاي لعام 1960، ووثيقة جنيف لعام 1999. ويجوز لأي دولة أن تقرر أن تصبح طرفاً في وثيقة واحدة فقط أو وثيقتين، أو في الوثائق الثلاث جميعها. وقد تطورت هذه الوثائق بغية زيادة توافق نظام لاهاي مع أنظمة التسجيل الموجودة في كثير من البلدان. وتتمتع آخر هذه الوثائق، أي وثيقة جنيف لعام 1999، بسمة توافقية كثيرة، مثل إمكانية انضمام منظمات حكومية دولية أيضاً، وليس الدول فحسب، وتأجيل النشر لمدة تصل إلى 30 شهراً، وفترة رفض تصل إلى 12 شهراً، ومدة حماية تصل إلى 15 عاماً، إلخ. وأنهيت في أكتوبر 2016 أقدم هذه الوثائق، وهي وثيقة لندن لعام 1934.

55. ووفقاً لوثيقة البرنامج والميزانية للشئانية 17/2016، تهدف الويبو إلى جعل نظام لاهاي الخيار الأول للتسجيلات الخاصة بالتصاميم الصناعية. ولتحقيق ذلك الهدف، ستُعزّز الويبو الوعي بنظام لاهاي، وستروج لاستخدامه على نحو أوسع وأفضل، وستُحسّن، في الوقت نفسه، إدارته في ظل زيادة التعقيد وأعباء العمل. وسوف تُقام أنشطة مُنسّقة على ثلاث جهات: صورة النظام، ونطاقه الجغرافي، وتطويره.

التخطيط والأداء

استخدام نظام لاهاي على نطاق أوسع ونحو أفضل

56. كانت الميزانية والنفقات الفعلية الخاصة بنظام لاهاي خلال الشئانية 15/2014 كما يلي:

(بالآلاف الفرنكات السويسرية)

التفقات	الميزانية النهائية بعد التحويلات	
4 510 (%65)	4 903 (%67)	استخدام نظام لاهاي على نطاق أوسع ونحو أفضل، بما في ذلك من قبل البلدان النامية وأقل البلدان نمواً
2 399 (%35)	2 400 (%33)	إنتاجية وجودة خدمات محسنة في عمليات نظام لاهاي
6 909	7 303	المجموع

الأرقام الواردة بين قوسين تمثل النسبة المئوية فيما يتعلق بمجموع النفقات.

57. يبلغ عدد الدول الأعضاء في الويبو حالياً 189 دولة، ولم ينضم منها إلى نظام لاهاي حتى نهاية عام 2015 سوى 65 دولة. ولاحظنا أن 67 في المائة من موارد الميزانية قد حُصّصت من أجل استخدام نظام لاهاي على نطاق أوسع ونحو أفضل، ورغم ذلك كان يوجد قصور في تحقيق الأهداف السنوية أو أهداف الشنائية من حيث عدد الطلبات المودعة بناء على نظام لاهاي خلال الشنائية 15/2014. كما أن أغلب مستخدمي نظام لاهاي هم الأعضاء الأوروبيون – 36 عضواً من أوروبا، و15 عضواً من أفريقيا، و11 عضواً من آسيا، وعضوين اثنين من أمريكا الشمالية، وعضو واحد من أمريكا الجنوبية. ولاحظنا أيضاً ما يلي:

- هدف توسيع نطاق النظام ليشمل 58 طرفاً متعاقداً في وثيقة جنيف لم يتحقق إلا جزئياً، بأن شمل النظام 51 طرفاً متعاقداً في وثيقة جنيف بحلول أكتوبر 2016.

- كانت لا تزال توجد ثلاثة أطراف متعاقدة من خارج الاتحاد الأوروبي والمنظمة الأفريقية للملكية الفكرية غير مُلزمة إلا بوثيقة 1960، خلافاً للهدف المتمثل في عدم وجود أي بلدان مُلزمة بوثيقة لاهاي (عام 1960) فقط خارج الاتحاد الأوروبي أو المنظمة الأفريقية للملكية الفكرية.

58. ولاحظنا أن التحديات الرئيسية التي ذُكر في الحطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2010-2015 أنها تواجه نظام لاهاي هي ما يلي: "1" تعذر على نظام لاهاي أن يستقطب عضوية عالمية. واعتمدت وثيقة جنيف لعام 1999 لاستدراك ذلك النقص من خلال إدخال عدد من السمات التي تراعي الإجراءات الوطنية لعدد أكبر من الأطراف المتعاقدة؛ "2" ومع توسع النطاق الجغرافي لنظام لاهاي، فإن عدداً من سمات وثيقة جنيف التي أُدخلت من أجل استيعاب الممارسات الوطنية المتباينة ستُنقذ لأول مرة. ومن ثم، سيصبح الإجراء الدولي أكثر تعقيداً، مما قد يقلل من إقبال المستخدمين عليه.

59. ولمواجهة هذه التحديات، توخت الحطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل استراتيجيات مثل إجراء تحليل منتظم لإحصاءات التصاميم بغية تحديد البلدان التي سيتيح انضمامها المحتمل فرصة لإفادة أكبر عدد ممكن من المستخدمين المحتملين المحليين والأجانب؛ والتركيز على الأطراف المتعاقدة المحتملة؛ وتبسيط نظام لاهاي؛ ومواصلة تطوير الإطار القانوني من أجل ضمان أن تظل اللائحة التنفيذية المشتركة والتعليمات الإدارية متماشية مع احتياجات المستخدمين؛ ومواصلة تعزيز الضمانات والاستخبارات المضمنة في نظام الإيداع الإلكتروني؛ وتوسيع نطاق تقديم الخدمات عبر الإنترنت للتعويض عن التعقيد المتزايد الناجم عن التوسع الجغرافي.

60. ووفقاً لمصفوفة الأطراف المتعاقدة، التي أعدتها الإدارة، وُضع 21 بلداً في المجموعة الأولى (التي ستضم على الأرجح في غضون سنة أو سنتين) وُضع 18 بلداً في المجموعة الثانية (التي من المتوقع أن تنضم في غضون فترة تتراوح من ثلاث إلى خمس سنوات) لعام 2015. ومع ذلك، لم ينضم سوى بلد واحد في عام 2015 من أصل 21 بلداً في المجموعة الأولى من المصفوفة. وأشارت المصفوفة أيضاً إلى أن انضمام عدة بلدان لا يزال معلقاً إما لأنها كانت

تحتاج إلى مشورة قانونية وإما لأن التشريعات كانت في طور الإعداد أو كانت توجد حاجة إلى صياغة تشريعات مناسبة. وفي ضوء ذلك، يبدو أن من الصعب تحقيق هدف انضمام 60 طرفاً متعاقداً إلى وثيقة جنيف بحلول نهاية الثنائية 17/2016.

61. وذكرت الإدارة أنه بانضمام جمهورية كوريا واليابان والولايات المتحدة الأمريكية، أصبح نظام لاهاي أكثر جاذبية ليس للمستخدمين من خارج أوروبا فحسب، بل أيضاً لدوائر المستخدمين الجدد في أوروبا لحماية تصاميمهم في تلك البلدان. وركز نظام لاهاي على الأطراف المتعاقدة المحتملة التي من المرجح أن يحث انضمامها إلى وثيقة جنيف على زيادة استخدام النظام أو على زيادة عدد المنضمين إليه. وكانت توجد عمليات تشريعية أو دبلوماسية ملموسة تهدف إلى انضمام كمبوديا والصين ومدغشقر والاتحاد الروسي وإسرائيل وكندا. وأضافت الإدارة أن كثيراً من التغييرات في القواعد الحالية واللائحة التنفيذية المشتركة والتعليمات الإدارية والإيداع الإلكتروني قد أدخلت لجعل النظام قوياً لجذب أطراف فاعلة جديدة، مع ملاحظة أن التأخير في تنفيذ نظام معلومات سجلات التصاميم الدولية (DIRIS) – المنصة المعلوماتية الجديدة – كان عقبةً في طريق التوسع.

62. ونحن نقدر اتخاذ مبادرات كثيرة من حيث حلقات العمل والحلقات الدراسية والندوات الإلكترونية وما إلى ذلك، فضلاً عن الزيارات الدراسية لختلف أنحاء العالم. بيد أن توسيع نطاق نظام لاهاي في البلدان النامية/ أقل البلدان نمواً والبلدان غير الأوروبية غير المستغلة لم يحرز تقدماً ملحوظاً.

التوصية 6

يمكن أن تنظر الإدارة في وضع استراتيجية أكثر استهدافاً من أجل توسيع نطاق نظام لاهاي ليشمل البلدان النامية وأقل البلدان نمواً عن طريق استخدام مخصصات الميزانية من أجل "استخدام نظام لاهاي على نطاق أوسع ونحو أفضل". ويمكن أن تشمل الاستراتيجية، من ضمن ما تشمل، تسليط الضوء على مواطن قوته من خلال الدعاية، وإجراء دراسات استقصائية لاستخلاص آراء عملاءه بشأن خدماته على أساس منتظم، وتوثيق الاقتراحات/ الآراء المقدمة من العملاء.

63. وقبلت الإدارة التوصية.

أهداف الأداء

64. لاحظنا أن هدف توسيع نطاق نظام لاهاي ليشمل 58 طرفاً متعاقداً في وثيقة جنيف لم يتحقق إلا جزئياً، بأن شمل النظام 51 طرفاً متعاقداً في وثيقة جنيف بحلول أكتوبر 2016. ولاحظنا كذلك من تقرير أداء البرنامج للثنائية 15/2014 أن النتائج المحققة كانت أيضاً دون المستوى المستهدف، فيما يخص ثلاثة مؤشرات أداء من بين المؤشرات السبعة، وذلك على النحو المبين في الجدول التالي:

مؤشر الأداء	الأهداف	بيانات الأداء (الفعالية)	ملاحظات
إيداعات وتجديدات نظام لاهاي	طلبات 2014: 4 004	طلبات 2014: 2 924	الهدف لم يتحقق
	طلبات 2015: 4 941	طلبات 2015: 4 111	الهدف لم يتحقق
	تصاميم 2014: 17 519	تصاميم 2014: 14 441	الهدف لم يتحقق
	تصاميم 2015: 21 636	تصاميم 2015: 16 435	الهدف لم يتحقق
هيمنة وثيقة جنيف (1999) في نظام لاهاي	عدم وجود أي بلدان ملزمة بوثيقة لاهاي (1960) فقط خارج الاتحاد الأوروبي أو المنظمة الأفريقية للملكية الفكرية،	لا تزال توجد ثلاثة بلدان خارج الاتحاد الأوروبي والمنظمة الأفريقية للملكية الفكرية ملزمة بوثيقة 1960 فقط.	لم يتحقق الهدف بحلول نهاية عام 2015. وتحقق في الآونة الأخيرة هدف

إنهاء وثيقة 1934.	وتسليم جميع الموافقات (الخمس) المتبقية لإنهاء وثيقة 1934	
الهدف لم يتحقق	أحرز تقدم في اختيارات التصميم، وكان من المقرر أن يكون التنفيذ عقب تحويل النظام المعلوماتي الأساسي، ولكن لم يحدث هذا التحويل خلال الثنائية: نظام معلومات سجلات التصميم الدولية (DIRIS).	مرونة البيانات المدونة في السجل الدولي

65. ولاحظنا أن الأهداف المتعلقة بعدد الطلبات والتصاميم المودعة في عامي 2014 و2015 لم تتحقق. وكان الإنجاز المتحقق خلال عام 2015 دون المستوى بنسبة 16.8 في المائة و24 في المائة من العدد المستهدف من الطلبات والتصاميم على التوالي.

66. وعزت الإدارة أسباب عدم تحقيق الأهداف (الطلبات والتصاميم) إلى الانضمام المتأخر للولايات المتحدة الأمريكية وجمهورية كوريا واليابان. وذكرت الإدارة أيضاً أن تعزيز انضمام أعضاء جدد يحتاج إلى وقت وموارد، وهو ما يكون في بعض الأحيان خارجاً عن سيطرة نظام لاهاي لأن ذلك يخضع للتشريعات الوطنية والطلبات الخارجية المفاجئة التي يجب على المكتب الدولي أن يستجيب لها. وذكرت الإدارة أيضاً أن التخطيط المسبق/الميزنة من حيث الموظفين أمر ضروري، نظراً لأن الميزنة تستغرق وقتاً طويلاً ويخضع التسليم الفعلي لقيود.

67. ورغم أننا نقدر للإدارة تكريسها جهوداً كبيرة للسماح بانضمام سلس لبعض البلدان المحددة ذات الإيداعات الكبيرة، وهي جمهورية كوريا واليابان والولايات المتحدة الأمريكية، إلى وثيقة 1999، فإن التأخير في انضمام كل منها حال دون تحقيق أثر التزايد الذي كان من المتوقع أن يحققه انضمامها على بلدان أخرى مستهدفة.

التوصية 7

يمكن أن تنظر الإدارة في وضع أهداف أكثر واقعية، مع مراعاة العوامل الخارجة عن سيطرتها، حتى يمكن السعي إلى تحقيقها على نحو استباقي نظراً للقيود الحالية الخاصة بالموارد.

68. وقبلت الإدارة التوصية.

تكوين الكفاءات

69. كانت الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2010-2015 قد شددت في هدفها الاستراتيجي الثالث، تيسير الانتفاع بالملكية الفكرية لأغراض التنمية، على تكوين الكفاءات بوصفه أحد مجالات التركيز. فذكرت ما يلي: "ستواصل الويبو، عند الطلب، تقديم مساعدة متخصصة بشأن تكوين الكفاءات والتدريب والدعم التقني لفائدة تشكيلة متنوعة من المشروعات والمبادرات المحلية والوطنية والإقليمية، بما في ذلك الأخذ بالصكوك الدولية التي قد تُعتمد وتفعيلها في الأنظمة القانونية الوطنية والإقليمية".

70. وفي هذا السياق، ستضطلع أكاديمية الويبو بدور مركزي في تدريب الموارد البشرية وتكوين كفاءاتها، بما في ذلك من خلال برامج مصممة خصيصاً ونهج ومنهجيات جديدة. أما البرامج المنتظمة التي تستهدف المسؤولين الحكوميين وأصحاب المصالح والأوساط الأكاديمية وغيرها من أوساط المحترفين، فستستكمل بمجموعة واسعة من

البرامج الرامية إلى توسيع نطاق التوعية ورفع مستوى برامج تكوين الكفاءات. وتشمل هذه البرامج، من ضمن ما تشمل، برنامج مدارس الويبو الصيفية للمهنيين والخريجين الشباب، والشبكة العالمية لأكاديميات الملكية الفكرية، والبرنامج التنفيذي المعاد تصميمه الذي يستهدف مديري الشركات ورواد الأعمال من الشركات الصغيرة والمتوسطة.

71. وفيما يتعلق بمبادرات تكوين الكفاءات في الفترة من يناير 2014 إلى أكتوبر 2016، أجرى نظام لاهاي زيارات دراسية وحلقات دراسية وندوات شبكية بخصوص الأنشطة الرئيسية الثلاثة، ألا وهي: "1" تقديم المساعدة لتحسين قدرة المؤسسات على تقديم خدمات الملكية الفكرية، "2" والقيام بدور محوري في تقديم التدريب وتكوين الكفاءات في مجال الموارد البشرية، "3" ووضع برامج منتظمة للمسؤولين الحكوميين وأصحاب المصالح والأكاديميين وغيرهم من المهنيين لكي تُستكمل مجموعة واسعة من البرامج في توسيع نطاق التوعية ورفع مستوى المحتوى الخاص بتكوين الكفاءات.

72. ولاحظنا أنه لم يكن يوجد أي نشاط لبعض البنود الأخرى، ألا وهي: "1" الاستعانة بالأكاديميات الناشئة للملكية الفكرية كوسيلة لتوطين المبادرات التدريبية والتعليمية، "2" ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة؛ "3" وتركيز الجهود الرامية إلى تعزيز قدرة المؤسسات الداعمة والممولة للشركات الصغيرة والمتوسطة، لتقديم مساعدة "أولية" في تحديد أصول الملكية الفكرية وحمايتها وإدارتها والاستفادة منها. وفيما يتعلق بزيادة الجهود الرامية إلى دعم إصدارات مكيفة حسب الظروف الوطنية والمتطلبات اللغوية المحلية من المنتجات الإعلامية المصممة خصيصاً بشأن إدارة أصول الملكية الفكرية التي تُصنع من أجل رواد الأعمال والمؤسسات الصغرى والصغيرة والمتوسطة، فُقدت المساعدة إلى مكاتب اليابان وجمهورية كوريا والصين من أجل تطوير وتوفير معلومات المستخدمين المتعلقة بنظام لاهاي بلغاتهم الرسمية. وفيما يتعلق بالشراكات والشبكات والتحالفات التي ستقام، ونطاق بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ستستغل استغلالاً أكثر فعالية في تقديم الدعم من أجل تكوين الكفاءات، عُقدت بين عامي 2014 و 2016 مؤتمرات قمة سنوية للويبو، وجمعية مالكي العلامات التجارية الأوروبية (MARQUES)²، وجمعية الاتحادات الأوروبية للعاملين في مجال العلامات التجارية (ECTA)، والجمعية الدولية لحماية الملكية الصناعية (AIPPI).

73. وتُذكر أن كثيراً من هذه الفعاليات قد أُقيمت من أجل الويبو ككل، ولم تكن تتعلق بنظام لاهاي في حد ذاته. ولم يشير إلى نظام لاهاي على وجه التحديد إلا ثلاث فعاليات من الفعاليات المذكورة.

74. وفيما يتعلق بخطة العمل السنوية أو خطة العمل التي وُضعت للشائبة 15/2014 من أجل تكوين كفاءات / تدريب موظفين داخليين، ردت الإدارة بأنه نظراً لأن سجل لاهاي هو مُقدّم الخبرة والمعلومات فيما يتعلق بمجاله المحدد، فإن أنشطة تكوين الكفاءات موجودة أكثر في خطط الوحدات الأخرى، مثل المكاتب أو الأكاديمية، المسؤولية عن تنسيق الردود على هذه الطلبات والبتّ فيما إذا كان ينبغي إشراك سجل لاهاي أم لا. وعادة ما تُبلغ هذه الوحدات سجل لاهاي بأنشطتها المتوقعة في السنة القادمة أو السنتين القادمتين، ولكن قد يحدث طلب غير متوقع أيضاً في غضون عام واحد.

75. ونحن نعتقد أن وجود برنامج مُخصّص لتكوين الكفاءات في نظام لاهاي من شأنه أن يُقدّم قيمة أكبر لأصحاب المصالح.

76. وقبلت الإدارة ميزة وضع خطة عمل خاصة بنظام لاهاي بشأن تكوين الكفاءات في المستقبل، لا سيما في ضوء مؤشر الأداء "استخدام أفضل وأوسع نطاقاً". وأضافوا أن خطة تكوين الكفاءات، نظراً لأنها ليست الوظيفة

² جمعية مالكي العلامات التجارية الأوروبية (MARQUES) هي منظمة غير ربحية معنية بالمساعدة على حماية حقوق الملكية الفكرية وإنفاذها.

الأساسية لنظام لاهاي، ستكون طويلة الأجل جداً، إذ يجب أولاً تحقيق الأولويات الأساسية في مجال التوسع الجغرافي، وتثبيت العملية، وتطوير تكنولوجيا المعلومات. علاوة على أن استكشاف خطة تكوين الكفاءات سيحتاج أيضاً إلى تغييرات ثقافية (لن يكون التقديم "عند الطلب") وهيكلية (سوف يلزم أن تنتقل المسؤوليات والموارد من برامج أخرى إلى نظام لاهاي) عميقة على نطاق المنظمة.

التوصية 8

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع خطة عمل مُحَدَّدة لتكوين الكفاءات خلال الثنائية فيما يتعلق بنظام لاهاي ومن أجل أصحاب المصالح الآخرين من خلال تلاحمها مع خطة الويبو لتكوين الكفاءات التي تتزامن مع ميزانية الثنائية.

77. وقبلت الإدارة التوصية.

معالجة الطلبات الدولية للتسجيلات الصناعية في الوقت المناسب

78. حدّدت اللائحة التنفيذية المشتركة لوثيقة 1999 ووثيقة 1960 لاتفاق لاهاي الأحكام والشروط التي تحكم إيداع طلب ومعالجته. ويجوز إيداع طلب دولي مباشرة لدى المكتب الدولي إما من خلال واجهة الإيداع الإلكتروني وإما ورقياً. ويقوم المكتب الدولي بفحص الطلب، فور استلامه، للتأكد من امتثاله للإطار القانوني لنظام لاهاي. وفي حالة امتثال الطلب لتلك المتطلبات، يُدوّن المكتب الدولي في السجل الدولي. أما في حالة عدم امتثال الطلب الدولي للمتطلبات المنطبقة، يُرسل المكتب الدولي "خطاب مخالفة" إلى مُودع الطلب داعياً إياه إلى إجراء التصحيحات المطلوبة في غضون ثلاثة أشهر على النحو المنصوص عليه في القاعدة 14(1) و14(3) من اللائحة التنفيذية المشتركة. وقد يتطلب رد مُودع الطلب مزيداً من التحليل من قبل الفاحص عند استلامه. وفي حالة عدم تصحيح مخالفة ما، بخلاف المخالفات المشار إليها في المادة 8(2)(ب) من وثيقة 1999، في غضون المهلة المشار إليها، يُعتبر الطلب الدولي متروكاً، ويجب أن يرد المكتب الدولي أي رسوم دُفعت فيما يخص هذا الطلب، بعد خصم مبلغ معادل للرسم الأساسي.

79. ولا تنص اللائحة التنفيذية المشتركة على أي إطار زمني لاستكمال أو لإجراء فحص الطلبات. ومن ثمّ، تفاوتت وقت المعالجة عند فحص الطلبات من حالة إلى أخرى. وخلال السنوات الثلاث الماضية، كان اتجاه الوقت المستغرق في معالجة الطلبات الصحيحة كما يلي:

عدد الطلبات الصحيحة التي عُولجت						
السنة	أقل من أسبوع	من أسبوع إلى أسبوعين	من أسبوعين إلى 3 أسابيع	من 3 أسابيع إلى 4 أسابيع	أكثر من 4 أسابيع	المجموع
2013	488 (30%)	719 (45%)	175 (11%)	69 (4%)	156 (10%)	1 607
2014	778 (44%)	675 (38%)	157 (9%)	73 (4%)	85 (5%)	1 768
2015	544 (25%)	933 (43%)	371 (17%)	140 (6%)	193 (9%)	2 181

الأرقام الواردة بين قوسين تمثل النسبة المئوية بالنسبة إلى المجموع.

80. ويتضح من الجدول الوارد أعلاه أن نسبة الطلبات الصحيحة التي عُولجت خلال أقل من أسبوع واحد انخفضت إلى 25 في المائة في عام 2015، مقابل 44 في المائة في عام 2014. وعلاوة على ذلك، زاد عدد الطلبات التي عُولجت خلال أكثر من أربعة أسابيع في عام 2015 مقارنةً بعام 2014. وأشار ذلك إلى أن معالجة الطلبات الصحيحة في عام 2015 قد استغرقت وقتاً أطول مقارنةً بالعام السابق له.

81. ولاحظنا أيضاً أنه في حالة معالجة الطلبات التي تنطوي على بعض المخالفات، كان الوقت المستغرق في المعالجة (من تاريخ الاستلام إلى تاريخ التدوين) أكبر بكثير من الوقت الذي استغرقته الطلبات الصحيحة. وفي هذا السياق، قمنا بتحليل البيانات ووجدنا أن وقت المعالجة (من الاستلام إلى التدوين) كان أكثر من 120 يوماً في عينة مكونة من 203 8 طلبات مخالفة استلمها المكتب الدولي بين يناير 2014 ويونيو 2016³، ويُقسّم على النحو التالي مجموع الأيام التي استغرقتها المعالجة من قبل المكتب الدولي، في مقابل الوقت الذي استغرقه مُودع الطلب في الرد:

التفاصيل	أيام المعالجة التي استغرقتها نظام لاهاي (في مقابل الأيام التي استغرقتها مُودع الطلب) عند فحص عينة من الطلبات المخالفة التي يزيد الوقت المستغرق من استلامها إلى تدوينها على 120 يوماً.				
	120-21	200-121	300-201	400-301	528-400
عدد الطلبات	631	123	49	10	6
النسبة المئوية	77	15	6	1	1

82. كما قمنا بتحليل عينة من البيانات المتعلقة بالمراحل الزمنية المستغرقة في معالجة 39 طلباً مخالفاً (من مرحلة الاستلام إلى مرحلة التدوين). ولاحظنا أنه في 23 حالة، تراوحت الأيام المستغرقة في الفحص الأول بعد استلام المكتب الدولي للطلبات ما بين 22 و453 يوماً. وبما أن الفحص الذي يقوم به المكتب الدولي لا ينطوي على فحص موضوعي للتصاميم، فإن هذا الوقت المستغرق يبدو طويلاً، مما قد يؤثر على رضا المستخدمين وجاذبية نظام لاهاي. ولذلك نرى أن وجود إطار زمني مُحدّد بوضوح لفحص الطلبات الدولية قد يجلب مزيداً من المساءلة والسرعة في معالجة الطلبات.

83. كما أظهر تحليل العينة أنه في 17 حالة من أصل 39 حالة، استغرق مُودعو الطلبات من 91 إلى 512 يوماً في الرد على إخطار "المخالفة". وهكذا، سمح المكتب الدولي لمودعي الطلبات بالرد على إخطار المخالفة حتى بعد انقضاء المهلة المحددة البالغة ثلاثة أشهر. ورغم أن هذا النهج المتسامح مناسب لمودعي الطلبات من الأفراد، فإن له أثراً سلبياً على سرعة معالجة الطلبات، ويحتاج إلى إنفاذ فعلي لأحكام التخلي عن الطلبات.

84. وذكرت الإدارة أن المكتب الدولي حينما يقترح تصويبات ضرورية، فإن هذه التصويبات قد تتطلب مزيداً من التحليل من قبل الفاحص. ولا يوجد، بمقتضى الإطار القانوني، أي إلزام بتجميع جميع المخالفات في دعوة واحدة. وعلاوة على ذلك، قُدِّم أيضاً عدد من الطلبات غير الجادة من قبل أفراد لمجرد اختبار واجهة الإيداع الإلكترونية. ولمواجهة ذلك، سوف تُعدّل القاعدة 14 من اللائحة التنفيذية المشتركة للسماح للمكتب الدولي بأن يدعو أولاً مُودع الطلب إلى أن يدفع على الأقل المبلغ المعادل للرسم الأساسي المستحق عن تصميم واحد قبل مباشرة الفحص.

التوصية 9

"1" يمكن للإدارة أن تنظر في وضع إطار زمني لفحص الطلبات ومعالجتها من قبل المكتب الدولي لتحقيق مزيد من المساءلة والسرعة في النظام.

"2" ويمكن للإدارة أن تنظر في الإنفاذ الفعلي لأحكام التخلي عن الطلبات من أجل تفادي إهدار الموارد والوقت في طلبات غير جادة.

³ تم تجاهل الحالات التي تقل عن 120 يوماً لمراعاة الوقت اللازم للفحص ومهلة الأشهر الثلاثة التي تُمنح لتصحيح مخالفة بموجب القاعدة I4(3) من اللائحة التنفيذية المشتركة.

85. وقبلت الإدارة التوصيتين.

رفض التسجيلات الدولية للتصاميم الصناعية

86. لا يضطلع المكتب الدولي بأي فحص موضوعي (للتحقق من جودة التصميم مثلاً)، ولذلك لا يمكنه رفض الطلب بناء على أسباب موضوعية.

87. ولا يزال قرار منح الحماية من عدمه من صلاحيات المكاتب الوطنية أو الإقليمية دون غيرها، وتقتصر الحقوق على اختصاص السلطة المانحة. ويمكن للمكاتب المعيّنة أن ترفض منح الحماية لتسجيل دولي إذا كان التسجيل يخضع لاعتراض من الغير وحينما لا يستوفي المعايير اللازمة، مثل الجودة، على النحو المحدد في القوانين الوطنية.

88. وعرضت دراسة لحالات الرفض التي تلقاها نظام لاهاي في السنوات الأربع الأخيرة (من 2013 إلى أكتوبر 2016) الموقف التالي:

2016 (حتى 31 أكتوبر)	2015	2014	2013	
1 506	203	152	119	عدد حالات الرفض
لا يوجد	4 111	2 924	2 990	عدد الطلبات

89. ولاحظنا ما يلي:

"1" في الفترة من عام 2013 إلى عام 2015، زاد عدد حالات الرفض زيادة كبيرة، إذ بلغت نسبته 71 في المائة تقريباً في عام 2015 مقارنةً بعام 2013 (من 119 إلى 203).

"2" وفي الفترة من عام 2015 إلى عام 2016 (حتى 31 أكتوبر)، زاد عدد حالات الرفض فجأة بمقدار 1 303 حالات، أي أن الزيادة في 10 أشهر من عام 2016 كانت 642 في المائة مقارنةً بعدد الحالات في عام 2015 بأكمله.

"3" وخلال الفترة من عام 2011 إلى عام 2013، كانت مصر وسوريا في القمة، بنسبة تراوحت من 55 إلى 70 في المائة من مجموع حالات الرفض. لكن مع انضمام جمهورية كوريا واليابان والولايات المتحدة الأمريكية في عامي 2014 و2015، أصبحت هذه البلدان الثلاثة الآن تشكل على نحو تراكمي 94 في المائة من حالات الرفض في عام 2016 (حتى شهر أكتوبر).

90. وأكدت الإدارة أنهم يدركون الأهمية الحيوية للمشكلة، ويتخذون أيضاً إجراءات علاجية على النحو التالي.

- كان المتعاقد الفردي في الشعبة القانونية يُجري بالفعل دراسةً لتحليل إخطارات الرفض، بما في ذلك دراسة مقارنة بشأن أسباب الرفض من جانب مكتب الولايات المتحدة للبراءات والعلامات التجارية، ومكتب اليابان للبراءات، والمكتب الكوري للملكية الفكرية. وحالما تُكتشف أو تُحلل أي اتجاهات أو خصائص، ستُستكشف سبل التخفيف من مخاطر الرفض من جانب تلك المكاتب.
- بعد مفاوضات مكثفة مع ممثلي مكتب اليابان للبراءات، والمكتب الكوري للملكية الفكرية، ومكتب الولايات المتحدة للبراءات والعلامات التجارية، والمكتب الوطني للملكية الفكرية في فييت نام، والدائرة الاتحادية الروسية للملكية الفكرية، والمكتب الحكومي للملكية الفكرية في جمهورية الصين الشعبية، فضلاً عن مداخلات من مكاتب الفحص الأخرى في إطار نظام لاهاي ومناقشات في الدورة الخامسة للفريق العامل المعني بنظام لاهاي، نُشرت في أغسطس

2016 إرشادات⁴ لمساعدة مستخدمي نظام لاهاي على التخفيف من مخاطر الرفض من جانب المكاتب الفاحصة في إطار نظام لاهاي.

91. ورأت الإدارة أنهم، بسبب الخطوات المذكورة أعلاه، سيكونون في وضع يُمكنهم من تقليل سيل الرفض في المستقبل. ومع ذلك، سلّمت الإدارة بأن المكتب الدولي كان يمكن أن "يساعد على منع - وليس مواجهة - حالات الرفض المحتملة لأسباب موضوعية من خلال تقديم توجيهات في نطاق أهلية محدودة جداً".
92. ولاحظنا أنه في حين أن مسألة اتخاذ إجراء في الوقت المناسب بشأن قرارات الرفض الواردة قد أُشير إليها على أنها أحد مجالات المخاطر في سجل المخاطر الخاص بالبرنامج (مرجع المخاطر 31.0025.006)، فإن المسألة ككل، مع ما يصاحبها من خطر على سمعة المنظمة، إذا سُمح لها بالاستمرار دون رادع، تُثار بشكل غير مباشر من خلال خطر ضياع سهولة الاستخدام المرتبطة بتوسيع نطاق النظام (مرجع المخاطر 31.0023.001، "زيادة المتطلبات الخاصة بالبلدان تقوض قيمة نظام لاهاي") ولكن لم يُشر إليها على أنها تشكل خطراً في حد ذاتها.

التوصية 10

"1" يمكن للإدارة أن تنظر في الإشارة إلى مسألة رفض المكاتب الوطنية للتسجيلات الدولية على أنها تشكل خطراً في مجملها، نظراً لتأثيرها المحتمل على سمعة نظام لاهاي وسمعة المنظمة أيضاً.

"2" ويمكن للإدارة أن تنظر في الاضطلاع بدور دقيق واستباقي في هذا الأمر عن طريق إشراك جميع أصحاب المصالح بشكل بئ، لأن لها دوراً محدوداً في تقليل العدد المتزايد من حالات الرفض التي تستند إلى أسباب موضوعية.

93. وقبلت الإدارة التوصيتين.

الإدارة المالية

94. يرد في الجدول التالي بيان بالميزانية المعتمدة والميزانية بعد التحويلات والنفقات خلال الشائيتين 15/2014 و17/2016 فيما يتعلق بنظام لاهاي:

(بالآلاف الفرنكات السويسرية)

السنة	البند	الميزانية المعتمدة	الميزانية بعد التحويلات	النفقات
15/2014	موارد الموظفين	6 242 (%82)	6 281 (%86)	6 079 (%88)
	خلاف موارد الموظفين	1 346 (%18)	1 022 (%14)	831 (%12)
	المجموع	7 587	7 302	6 909
17/2016	موارد الموظفين	6 226 (%82)	7 171 (%85)	2 542 (%85)
	خلاف موارد الموظفين	1 346 (%18)	1 308 (%15)	434 (%15)
	المجموع	7 572	8 479	2 976

الأرقام الواردة بين قوسين تمثل النسبة المئوية بالنسبة إلى مجموع النفقات في تلك السنة.

⁴ الإرشادات الخاصة بإعداد النسخ وتقديمها لتلافي حالات الرفض المحتملة من قبل المكاتب الفاحصة بسبب عدم كفاية الكشف عن تصميم صناعي

95. وخلال الثنائية 2014/15، أُفق 88 في المائة من مجموع موارد الميزانية المخصصة لنظام لاهاي على موارد الموظفين. وكان هذا الإنفاق لموارد الميزانية على الموظفين أعلى بنسبة 23 في المائة و 12 في المائة مقارنةً بنظام معاهدة التعاون بشأن البراءات ونظامي مدريد ولشبونة على التوالي. وبالمثل، أُفق 85 في المائة من موارد الميزانية على موارد الموظفين خلال الأشهر العشرة الأولى من الثنائية 2016/17، بزيادة نسبتها 26 في المائة و 18 في المائة مقارنةً بنظام معاهدة التعاون بشأن البراءات ونظامي مدريد ولشبونة على التوالي.
96. ويشير ذلك إلى أن موارد الميزانية المخصصة لنظام لاهاي كُرسِت إلى حد بعيد لموارد الموظفين. وهذه النسبة المرتفعة من الإنفاق على موارد الموظفين قد تؤثر سلباً على تخصيص الميزانية لبنود أخرى مهمة عملاً بالأهداف الموضوعية لتوسيع نطاق النظام. فقد يُعرقل التوسع الجغرافي في مناطق غير مستغلة في بقية أنحاء العالم خارج أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية واليابان والمنظمة الأفريقية للملكية الفكرية إذا لم يُخصَّص مزيد من موارد خلاف الموظفين، وإذا لم تُعالج بعض المسائل النظامية المتعلقة بالتأخر في تحديث نظام تكنولوجيا المعلومات.
97. وردت الإدارة بأن انخفاض الإنفاق على موارد خلاف الموظفين يرجع إلى التأخر في تطوير نظام تكنولوجيا المعلومات الجديد لأن المشروعات التي تعتمد على نشره تعذر إطلاقها، ويرجع إلى تأجيل عدد من المساعي الترويجية أو الإعلامية والدراسات القانونية فيما يتعلق بحالات الانضمام الرئيسية. وذكر أيضاً أن عدداً من عمليات النقل أو التعيينات الداخلية المؤقتة لصالح سجل لاهاي جعل من غير الضروري العودة إلى الاستعانة بمصادر خارجية، ومن ثمَّ زيادة اختلال التوازن في استخدام الميزانية بين الموظفين وخلاف الموظفين.
98. ونرى أنه كان ينبغي التشديد على استخدام موارد خلاف الموظفين من أجل تحقيق أهداف التوسع الجغرافي لنظام لاهاي.

التوصية 11

يمكن للإدارة أن تنظر في معالجة الاختلال في تخصيص الموارد عن طريق تخصيص مزيد من الموارد للنفقات غير المتعلقة بالموظفين بما في ذلك النفقات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والترويج والإعلام والتشريف والاتصال والمساعي القانونية.

99. وقبلت الإدارة التوصية.

العجز المتكرر

100. إن الرسوم المتعلقة بالطلبات الدولية هي المصدر الرئيسي للإيرادات الممولة لنظام لاهاي التي تشمل نحو 80 في المائة من إيرادات نظام لاهاي. ولاحظنا أنه قد ثبت أن الرسوم غير كافية لتغطية نفقات اتحاد لاهاي، كما يتضح من الجدول التالي:

(المبالغ بالآلاف الفرنكات السويسرية)

العجز كنسبة مئوية من الأرباح			
سنة 2011			
83.46	3 260	الإيرادات	
		2 954	الرسوم
		306	إيراد بخلاف الرسوم
	5 981	المصروفات	
	2 721	العجز	
سنة 2012			
99.13	3 442	الإيرادات	
		3 083	الرسوم
		359	إيراد بخلاف الرسوم
	6 854	المصروفات	
	3 412	العجز	
سنة 2013			
67.79	4 531	الإيرادات	
		3 215	الرسوم
		1 316	إيراد بخلاف الرسوم
	7 603	المصروفات	
	3 072	العجز	
سنة 2014			
86.45	3 927	الإيرادات	
		3 196	الرسوم
		731	إيراد بخلاف الرسوم
	7 322	المصروفات	
	3 395	العجز	
سنة 2015			
39.27	5 034	الإيرادات	
		4 043	الرسوم
		991	إيراد بخلاف الرسوم
	7 011	المصروفات	
	1 977	العجز	

101. ولاحظنا أنه خلال السنوات الخمس الماضية، لم يكن العجز كنسبة مئوية من الإيرادات يسير على نمط ثابت. ففي عام 2015، كان عجز اتحاد لاهاي يبلغ 39.27 في المائة من إيراداته، وهو ما كان يمثل تحسناً ملحوظاً مقارنةً بعجزه في العام السابق الذي بلغ 86.45 في المائة من إيرادات عام 2014.

102. وكان المكتب الدولي قد اقترح، في الدورة الخامسة للفريق العامل المعني بالتنوير القانوني لنظام لاهاي، إدخال زيادة ثابتة في الرسم الأساسي أو رسم أساسي مرتبط بالتعيين. وخلص الفريق العامل (في نوفمبر 2015) إلى أن المكتب الدولي، بناءً على تعليقات الفريق العامل وتعليقاته، سيقدم سيناريوهات مفصلة بشأن هيكل رسوم مستدام كي يناقشها الفريق العامل في دورته السادسة. ولاحظنا أن المكتب الدولي لم يقترح أي هيكل رسوم مستدام في الدورة السادسة للفريق العامل، بل إن المناقشات كانت في الغالب بشأن تعديل القاعدة 14 من اللائحة التنفيذية المشتركة لضمان دفع الرسم الأساسي على الأقل المستحق عن تصميم واحد قبل إكمال الفحص الشكلي. وهكذا ظل الرسم الأساسي ورسم التجديد بلا تغيير على مدى السنوات العشرين الماضية رغم أن نظام لاهاي قد عانى باستمرار من العجز المالي، ولم يتوقع كبير الاقتصاديين وجود فائض في إطار هيكل الرسوم الحالي حتى بحلول عام 2019.

103. وردت الإدارة بأنه نظراً إلى ما تتسم به عملية تنقيح الرسوم من طابع تخميني شديد، فقد تقرّر وقف العملية إلى أن يستقر النظام نفسه. وتتوقع لجنة البرنامج والميزانية حدوث عجز في اتحاد لاهاي قدره 3.9 مليون فرنك سويسري تقريباً في الثنائية 2016/17. وكانت الإدارة تخشى من أن تتسبب مناقشة تغيير الرسم الأساسي في دعاية سلبية لا لزوم لها وفي تخويف المستخدمين الجدد. وفيما يتعلق بعدم تغيير الرسوم في السنوات العشرين الماضية، ذكرت الإدارة أنه نظراً إلى توفر التصميم الأوروبي غير المسجل اعتباراً من عام 2012 ثم توفر التصميم الأوروبي المسجل اعتباراً من عام 2013، فإن نظام لاهاي قد فقد قدرته التنافسية لأن هذين النظامين وفرا الحماية في شتى أنحاء الاتحاد الأوروبي.

104. ورغم تقديرنا لتعقيدات هذا العالم المتغير، فإننا نرى أن من الضروري الآن وضع استراتيجية أو سياسة قابلة للتنفيذ في أقرب وقت ممكن لجعل نظام لاهاي مكثفياً ذاتياً ولتقليل العجز المتكرر.

التوصية 12

"1" يمكن للإدارة أن تنظر في وضع استراتيجية قابلة للتنفيذ في وقت مبكر لجعل نظام لاهاي مكثفياً ذاتياً وللتغلب على العجز المتكرر.

"2" ويمكن للإدارة أن تنظر في تقديم اقتراح في جمعية اتحاد لاهاي يدعو إلى إعادة النظر في هيكل الرسوم الحالي بصورة دورية، مع إدخال تغييرات تدريجية لتحقيق الاكتفاء الذاتي لاتحاد لاهاي.

105. وقبلت الإدارة التوصيتين.

إدارة الموارد البشرية

106. انفصل نظام لاهاي عن نظام مدريد-لشبونة-لاهاي خلال الثنائية 2010/11. وفي الوقت الراهن، توجد ثلاثة أقسام وظيفية تخدم نظام لاهاي، ألا وهي قسم الشؤون القانونية، وقسم خدمات العمليات، وقسم الإعلام والترويج. ويرد في الجدول التالي عدد الموظفين في الأقسام الثلاثة على مدار السنوات الثلاث الماضية:

2016		2015		2014		
غير دائم	دائم	غير دائم	دائم	غير دائم	دائم	
1	3	2	2		2	الشؤون القانونية
4	6	3	5	1	5	خدمات العلميات
1	4	1	4	1	4	الإعلام والترويج
6	13	6	11	2	11	نظام لاهاي

107. ويجري تعيين الموظفين ونقلهم أو إسناد الوظائف إليهم في الويبو مركزياً من خلال إدارة الموارد البشرية. ولتقييم متطلبات كل جناح وظيفي، وضعت الويبو مبادئ توجيهية بشأن التخطيط للقوة العاملة تُحدّد فيها العمليات المتعلقة بتخطيط المتطلبات الخاصة بالثنائية. ووفقاً لهذه المبادئ التوجيهية، من المتوقع أن يقوم نظام لاهاي بتحليل متطلباته الخاصة، وتقييم قدراته الحالية بعد إجراء "تحليل ثغرات" حسب الأصول، وتخطيط المزيد من متطلبات الموارد البشرية، إن وجدت، في وقت إعداد وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية. وتُدْرَج الاعتمادات المناسبة المقررة في وثيقة البرنامج والميزانية على نحو ملائم، وتُتخذ أيضاً الإجراءات اللازمة لسد "الثغرة" المتوقعة، حسب الاعتبارات الإدارية العامة.

108. ولأن التسجيل الدولي للتصاميم الصناعية يخضع الآن في المقام الأول لوثيقة جنيف، فقد كان دائماً من بين الشواغل السائدة للمنظمة أنه مع ازدياد عدد الأعضاء وانضمام شريحة عريضة من البلدان إلى نظام لاهاي، فإن تنوع القوانين والإجراءات المتعلقة بتسجيل التصاميم الصناعية في الدول الأعضاء سيؤدي رويداً رويداً إلى جعل وثيقة جنيف معقدة للغاية وسيكون من الصعب أن تظل جذابة للمستخدمين. ومن ثمّ فإن زيادة عدد الأعضاء عن حد معين، وهي أحد الأهداف الرئيسية للنظام، قد تتسبب بالفعل في خنق نظام لاهاي. وفي الواقع، يتناول هذه المسألة الخطر الوحيد في سجل المخاطر الأخير لهذا البرنامج الذي اعتُبر حاسماً:

"تحتاج البلدان الجديدة المنضمة إلى رؤية قوانينها الموضوعية تُؤخذ في الاعتبار. وحينئذ يفقد النظام سهولة الاستعمال، ويفضل المستخدمون استخدام الوكلاء المحليين للإيداع مباشرة."

109. ولاحظنا أنه رغم الإشارة إلى ما ذكر أعلاه على أنه خطر "حرج"، فإن المسألة لم تُعالج بعدُ على نحو شامل وفي الوقت المناسب. ولتجنب سيناريو الحلقة المغلقة، من الضروري أن يظل نظام لاهاي متمتعاً بالفتنة القانونية اللازمة لحل التعقيدات القانونية بسهولة وبسرعة، وأن يستمر في إبقاء النظام مجهزاً لاستيعاب مزيد من الدول الأعضاء داخل نطاقه دون أن تصبح القيود القانونية عبئاً على النظام.

110. ويعكف قسم الشؤون القانونية في الوقت الحاضر على النظر في جميع أعمال نظام لاهاي القانونية. ولاحظنا أن عدد الموظفين في قسم الشؤون القانونية لم يزد على مدار السنوات الثلاث الماضية، وأن هناك نسبة كبيرة من الموظفين غير المثبتين. وفي الواقع، لم يظل على حاله خلال تلك الفترة سوى رئيس قسم الشؤون القانونية وموظف دائم واحد. ولاحظنا أيضاً أن منصب المسؤول القانوني نُقل إلى قسم الشؤون القانونية في عام 2015. ولم يكن للشخص المنقول أي احتكاك سابق بنظام لاهاي ولا أي خبرة عملية بأنظمة التسجيل الدولي حتى ذلك الحين. وبناءً على ذلك، كان يجب أن يتعمق شاغل الوظيفة في دراسة مصطلحات نظام لاهاي وتعقيده في عام 2016، مما تنافى مع أهم احتياجات النظام في أقرب إطار زمني. ونظراً إلى عدم مواءمة قوانين التصاميم الصناعية الوطنية/الإقليمية وزيادة تعقيد نظام لاهاي، على النحو المبين أعلاه، فإن المرشح المثالي لشغل وظيفة في قسم الشؤون القانونية يجب أن يتمتع بمجموعة محددة من المهارات التي يُفضل أن تكون مصحوبة بخبرة عملية في إيداعات التصاميم الصناعية وإجراءاتها سواء في القطاع الخاص أو في مكتب وطني أو إقليمي.

111. أما قسم الإعلام والترويج في نظام لاهاي فيعمل على نشر معلومات عن منافع نظام لاهاي ومزاياه على الأطراف المهمة والإجابة عن استفساراتهم، فضلاً عن الترويج بنشاط لفائدة النظام فيما بين المستخدمين المحتملين. ولاحظنا أنه لم يطرأ أي تغيير على موظفي هذا القسم في السنوات الثلاث الأخيرة منذ عام 2014 على الرغم من التغييرات الكبيرة التي حدثت في عمله بسبب التوسع الأخير في النظام.

112. ولاحظنا أن نظام لاهاي لم يقدّم بأي اقتراح لتوظيف شامل يوضح المتطلبات في الرتبة الفنية والوظائف العامة في السنوات الخمس الأخيرة. وباستثناء إضافة ثلاثة فاحصين من جمهورية كوريا واليابان والولايات المتحدة الأمريكية في تعيين مؤقت خاص ومحلل أعمال معاون، في قسم خدمات العمليات، لم تحدث أي تغييرات تُذكر في الموظفين التابعين للأقسام على مدى السنوات الثلاث الأخيرة. كما أن الدراسة الخاصة بخطة عمل التوظيف للشائبة 15/2014 والشائبة 17/2016 لم تقدم أي إشارة إلى طلب زيادة الموارد البشرية، باستثناء وظيفة واحدة لمسؤول قانوني في قسم الشؤون القانونية وفاحص في دائرة العمليات، على أساس مخصص. ولم يكن هناك أي تحليل مُوثّق للفجوة الموجودة بين الموارد المطلوبة والموارد الموجودة بالفعل، على النحو الذي تقتضيه المبادئ التوجيهية للتخطيط للقوة العاملة.

113. وفيما يتعلق بالتخطيط المسبق لزيادة الموارد البشرية في نظام لاهاي، ذكرت الإدارة أن هذه المسائل قد خضعت لبحث مكثف في وثيقة داخلية، ألا وهي "التصميم التنظيمي لنظام لاهاي"، في مارس 2016. ورغم عدم إطلاع مراجع الحسابات على هذه الوثيقة، لأن العمل عليها لا يزال جارياً، أكدت الإدارة أنه نظراً للتغيرات العميقة التي طرأت على عملها بسبب التوسع المفاجئ في اختصاص الفحص، فإن أي خطة استندت إلى بيانات/أعمال سابقة كان لا بد من إعادة النظر فيها على أي حال. وأشارت الإدارة إلى أن تدير الأمر بموارد خلاف الموظفين في فئة التدريب الداخلي والزمالة يرجع إلى عدم زيادة عدد الموظفين وفقاً لما طلبته الدول الأعضاء. وذكرت الإدارة أنه لا يوجد أحد في قسم الترويج والإعلام يتمتع بكفاءات في المجال القانوني، ولا يوجد أحد ذو خبرة عملية في مسائل القانون الموضوعي في قسم الشؤون القانونية. وكان يوجد أيضاً نقص في مهارات الويب في قسم الإعلام والترويج.

114. وفي ضوء ما سبق، ونظراً إلى أن نظام لاهاي قد تشعب من نظام مدريد-لشبونة-لاهاي منذ أكثر من خمس سنوات، نرى أن هناك حاجة إلى إجراء تقييم شامل لمتطلباته العاجلة، فضلاً عن المتطلبات الأخرى المتوسطة الأجل.

التوصية 13

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع خطة شاملة بشأن الاستراتيجيات القصيرة الأجل والمتوسطة الأجل والطويلة الأجل لإدارة الموارد البشرية لنظام لاهاي استناداً إلى تحليل مناسب للشغرات وتوقع للمتطلبات.

115. وقبلت الإدارة التوصية.

خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات

116. أطلق المكتب الدولي (في عام 2008) برنامج تحديث تكنولوجيا المعلومات بهدف تقليل المخاطر التشغيلية إلى أدنى حد، والاستفادة من مزايا نظام معلومات سجلات التصاميم الدولية (DIRIS) الذي يعمل بكامل طاقته، وتعزيز قدرة بعض الحقول الرئيسية على تدوين أرقام الوثائق المتسلسلة التي كان مقرراً لها أن تصل إلى حدها الأقصى، الذي فرضه التصميم الأصلي. وتم الجمع بين هذا المشروع والمشروع الأكبر لنظام معلومات سجلات

مدريد الدولية (MIRIS)⁵، حيث جرى التخطيط لتنفيذ كلا المشروعين على ثلاث مراحل، وكان من المقرر أن يكتملا بحلول الثنائية 11/2010.

117. وتمت الموافقة على مبلغ 13.804 مليون فرنك سويسري للمشروع (10.804 مليون فرنك سويسري من قبل جمعية اتحاد مدريد و3 ملايين فرنك سويسري من قبل جمعية اتحاد لاهاي). وفي يوليو 2015، بلغت النفقات الفعلية للمشروع 13.527 مليون فرنك سويسري، أي 98 في المائة من ميزانية المشروع.
118. وكانت المرحلة الأولى من المشروع قد اكتملت في يونيو 2013. ونظراً إلى المشكلات التي ظهرت في تلك المرحلة، قررت الويبو الجمع بين المرحلتين الأصليتين الثانية والثالثة. وكان التاريخ المعدّل لإتمام المرحلة الثانية الجديدة من البرنامج هو يونيو 2014. ولكن بعد الانتهاء من إجراءات تقديم العطاءات، تم تعليق مشروع نظام معلومات سجلات التصاميم الدولية، نظراً للانضمام المتوقع من قبل دول أعضاء جديدة إلى اتفاق لاهاي. ومن أجل التقليل من المخاطر التشغيلية إلى أدنى حد، قررت الويبو تلبية هذا الاحتياج الوظيفي المهم مع موارد التنمية الداخلية مباشرة داخل نظام DMAPS، واستئناف عملية التحويل التقني في وقت لاحق.
119. وتوقع "الفريق العامل المعني بالتطوير القانوني لنظام لاهاي للتسجيل الدولي للتصاميم الصناعية" في دورته الخامسة في ديسمبر 2015 أن يُجرى الاختبار النهائي لنظام معلومات سجلات التصاميم الدولية (DIRIS) ونشره بحلول أغسطس 2016. ومع ذلك، لم يُنفذ هذا النظام حتى نوفمبر 2016.
120. وذكرت الإدارة أنه رغم تسليم نظام معلومات سجلات التصاميم الدولية (DIRIS)، مع التحويل التمهيدي لنظام DMAPS، إلى المكتب الدولي، فقد تم تعليق التحويل الفعلي لنظام DMAPS إلى المنصة البرمجية الجديدة بسبب عدم توفر الموارد الداخلية اللازمة لإجراء اختبار استخدام النظام وقبوله. وأضافت الإدارة أن التأخر في التنفيذ لن يسفر مباشرة عن تجاوز التكاليف، ولكن الوحدات الإضافية لمعالجة متطلبات النظام الجديد ستطلب تمويلاً إضافياً.
121. ولاحظنا أن أهداف الجزء الخاص بنظام معلومات سجلات التصاميم الدولية (DIRIS) من المشروع الأكبر لتحديث تكنولوجيا المعلومات تعذر تحقيقها بالكامل فيما يتعلق بمتطلبات نظام لاهاي، مما أدى إلى استمرار الاعتماد على نظام DMAPS المحدود الحالي، حتى بعد مرور ثماني سنوات منذ بداية المشروع. وتشير أيضاً إلى أن تصميم نظام DMAPS ربما لم يعد يفي بمتطلبات المستخدمين لأنها حُدِّدت قبل ثماني سنوات. وبناء على ذلك، توجد حاجة إلى إعادة النظر في مدى ملاءمة نظام DMAPS وإلى وضع استراتيجية طويلة الأجل لتكنولوجيا المعلومات تشمل التحسينات اللازمة، مثل زيادة درجة الدقة والصيانة.

التوصية 14

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع استراتيجية طويلة الأجل لتكنولوجيا المعلومات تشمل التحسينات اللازمة مثل زيادة درجة الدقة والصيانة. وربما يجدر بها أن تعيد النظر في مدى ملاءمة نظام معلومات سجلات التصاميم الدولية (DIRIS)، في ضوء متطلبات المستخدم المعاصر.

122. وقبلت الإدارة التوصية.

⁵ بدأ استخدامه في مارس 2016.

123. يعد ميثاق الويبو لخدمة العملاء الصادر في مارس 2015 بأن يتلقى عملاؤهم دائماً "مساعدة موثوقة وقيمة في الوقت المناسب وبطريقة مهنينة". ويعد الميثاق أيضاً بأن تنظر الويبو، حينما يواجه العملاء أي مشكلة، إلى الاقتراحات والشكاوى على أنها فرصة لتحسين خدماتها، وأن تُجري دراسات استقصائية منتظمة بشأن رضا العملاء، وأن تُطلع العملاء على نتائج هذه الدراسات الاستقصائية. ويتمشى ذلك مع هدف الويبو الاستراتيجي الثامن في الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2010-2015.
124. ولم يكن نظام لاهاي يمتلك أي نظام تعقيبات لتلقي الآراء والتعليقات من المجتمع الدولي (المكاتب القطرية، والأفراد، والأطراف المتعاقدة، إلخ)، ولاتخاذ تدابير إصلاحية مناسبة إذا لزم الأمر. وعلاوة على ذلك، لم يكن لدى نظام لاهاي أي استراتيجية مُحددة لخدمة العملاء، من أجل تحسين رضا العملاء، حتى الآن (نوفمبر 2016).
125. ونظام الويبو لإبلاغ الاستفسارات (WINS) هو التطبيق المستخدم لتتبع شتى استفسارات العملاء التي قد تأتي في شكل مكالمات هاتفية أو رسائل بريد إلكتروني أو استفسارات منشورة على موقع الويبو الإلكتروني. واعتباراً من نوفمبر 2016، لم يكن نظام لاهاي مدمجاً في مجموعة مستخدمي نظام الويبو لإبلاغ الاستفسارات رغم أنه كان يجري النظر في ذلك.
126. ويتلقى قسم الإعلام والترويج في نظام لاهاي المكالمات والرسائل الإلكترونية الموجهة إلى نظام لاهاي. وقد أظهرت المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني التي وردت على مدار السنة منذ عام 2013 وجود اتجاه نحو التزايد. وكان يوجد "عامل وكالة" واحد مسؤول عن تلقي مكالمات المستخدمين الهاتفية. وللمساعدة على مواجهة هذا العدد المتزايد باستمرار من المكالمات الهاتفية، حُصص رقم هاتف عام فريد من نوعه وبدأ استخدامه في عام 2015. ومع ذلك، لا يوجد نظام مُستخدم حالياً لتتبع المكالمات الهاتفية أو رسائل البريد الإلكتروني وللإطلاع على مدى سرعة الرد على الاستفسارات، على الرغم من اتخاذ تدابير لإدراج نظام لاهاي في نظام الويبو لإبلاغ الاستفسارات (WINS) في عام 2017، مما سيساعد على تحسين جودة الخدمات التي يقدمها قسم الإعلام والترويج.
127. وذكرت الإدارة أن هناك نظام لتلقي المكالمات الهاتفية الواردة أو رسائل البريد الإلكتروني في نظام لاهاي. ويتولى أحد الموظفين مسؤولية معالجة رسائل البريد الإلكتروني الواردة، إما بالرد عليها وإما بإرسالها إلى زملاء آخرين في القسم وإما بإحالتها إلى أقسام أخرى في الويبو للرد عليها. ورغم عدم وجود نظام مُحدّد لتعقيبات الجودة من أجل دعوة المجتمع الدولي إلى إبداء آرائه والصعوبات التي يواجهها، فقد أُجري في عام 2012 استقصاء بشأن رضا العملاء، وكشف هذا الاستقصاء عن مستوى مرتفع من الرضا.
128. ونحن نرى أن ميثاق الويبو لخدمة العملاء يتحدث في الغالب عن تفاعل على مستوى فردي بين العميل وإدارة الويبو، ولا يوفر للمجتمع منصة مفتوحة لتبادل الآراء. وعلاوة على ذلك، فإن نظام لاهاي، باعتباره نظاماً متميزاً داخل الويبو، لديه مجموعته الخاصة من العمليات والتعقيبات. ونرى أن وجود استراتيجية مُكرّسة لخدمة العملاء مع نظام لتعقيبات الجودة من المتوقع أن يحقق مزيداً من رضا العملاء.

التوصية 15

يمكن للإدارة أن تنظر في استكشاف إمكانيات تطوير استراتيجية مُحدّدة لخدمة العملاء مدعومة بنظام إلكتروني بشأن تعقيبات الجودة لتلبية احتياجات نظام لاهاي. وإلى أن يتم تطوير النظام، يمكن للإدارة أن تنظر في إجراء استقصاءات منتظمة للعملاء، كما ذكر في ميثاق خدمة العملاء، لمواصلة تحسين خدماتها.

129. وقبلت الإدارة التوصية.

خدمات تعاقدية أخرى

معلومات أساسية

130. وفقاً للمعيار 4000 من المعايير الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات، تتضمن مراجعة الامتثال كلاً من جوانب الامتثال للقواعد النظامية (الالتزام بالمعايير الرسمية مثل القوانين واللوائح والاتفاقات ذات الصلة) و/أو الملاءمة (مراعاة المبادئ العامة التي تحكم الإدارة المالية السليمة وسلوك الموظفين العموميين). وقد جرت وفقاً لذلك مراجعة امتثال الخدمات التعاقدية الأخرى من أجل تقييم ما إذا كانت أنشطة الشراء فيما يخص الخدمات التعاقدية الأخرى قد جرت وفقاً لسياسة الويبو وإجراءاتها المتبعة في مجال المشتريات، ووفقاً لممارسات الشراء الجيدة أم لا. ولذلك فإن نتائج وتوصيات مراجعة الحسابات تتعلق بمسائل عدم الامتثال لسياسة الويبو وإجراءاتها المتبعة في مجال المشتريات ولممارسات الشراء الجيدة.

131. ومن بين سبعة قطاعات في الخدمات التعاقدية الأخرى، اخترنا القطاعات الرئيسية الأربعة التالية. وفيما يلي النفقات المتكبدة في كل قطاع من القطاعات الأربعة في السنوات الثلاث المنتهية في 31 ديسمبر 2016:

النفقات (بملايين الفرنكات السويسرية)			
2016	2015	2014	
20.31	22.94	20.86	مُقدمو الخدمات التجارية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات
26.51	25.52	24.51	مقدمو الخدمات التجارية الخاصة بالترجمة
44.97	51.75	64.47	مقدمو الخدمات التجارية الآخرون وغيرهم من منظمات الأمم المتحدة
11.58	11.07	11.49	خدمات ICC
103.37	111.28	121.33	المجموع

132. ومن بين 340 حالة من حالات الشراء في الفترة من 2014 إلى 2016، استعرضنا 209 عقود تتعلق بالقطاعات الأربعة المذكورة أعلاه من قطاعات الخدمات التعاقدية الأخرى.

إجراء الشراء البديل

133. تنص المادة 105-18، إلى جانب المادة 34 من التعميم الإداري 2014/1، على أنه يجوز للمسؤول الرفيع المستوى المكلف بالمشتريات أن يقرر - بناء على مشورة لجنة استعراض العقود حينما يرى أن هذه المشورة ضرورية - أن اتباع الطرائق الرسمية أو غير الرسمية لطلب تقديم عروض لا يحقق مصالح الويبو على أفضل وجه بالنسبة إلى إجراء شراء معين لمختلف الشروط المذكورة فيه. وتقتضي المادة 35 من التعميم الإداري أن يدون المسؤول الرفيع المستوى أسباب أي استثناء تدويناً خطياً.

134. وتُعزف المادة المذكورة تسع حالات محددة يمكن فيها للمسؤول الرفيع المستوى أن يستخدم أسلوب شراء بديلاً من أجل مشتريات مقترحة. وبلغ العدد الإجمالي لهذه المشتريات 32 و38 و47 في السنوات 2014 و2015 و2016 على التوالي. ورغم أن هذه الاستثناءات تشكل جزءاً صغيراً جداً من إجمالي أوامر الشراء، فقد كان هناك اتجاه متزايد يُظهر وجود زيادة بنسبة 46 في المائة بين عامي 2014 و2016. وعزت الويبو هذه الزيادة في العدد إلى وجود حالة واحدة للتعاون مع منظمات الأمم المتحدة في عام 2014، وثلاث حالات في عام 2015، و11 حالة في عام 2016. ولاحظنا أن الحالات الرئيسية التي استُخدم فيها الاستثناء كانت تتعلق بشرط التوحيد القياسي بموجب البند (ب) من المادة 34 من التعميم الإداري. وكانت هناك 54 حالة من هذا القبيل من أصل 117 حالة خلال الفترة 2014-2016.

135. ولاحظنا أيضاً أن المسؤول الرفيع المستوى لم يعتبر مشورة لجنة استعراض العقود ضرورية في أي حالة من حالات الاستثناء البالغ عددها 117 حالة التي حدثت خلال الفترة 2014-2016.

استثناءات بموجب البند 34(ب)

136. تنص المادة 34(ب) من التعميم الإداري 2014/1 على أنه يجوز للمسؤول الرفيع المستوى المكلف بالمشتريات أن يقرر، استناداً إلى مشورة لجنة استعراض العقود إذا اعتبر تلك المشورة ضرورية، أن اتباع الطرائق الرسمية أو غير الرسمية في طلب تقديم عروض بالنسبة إلى عملية شراء بعينها لا يحقق مصلحة المنظمة على الوجه الأمثل عند الحاجة إلى توحيد مقاييس المورد أو المنتج/الخدمة. وجاء في الفقرة 69 من دليل الويبو للمشتريات أن الاستثناء من أجل ضرورة توحيد مقاييس المورد لا يُستخدم إلا عندما يؤدي هذا التوحيد إلى قصر الشراء على مُورد واحد فقط. أما في حالة وجود مُوردين متعددين يستطيعون الوفاء بشرط توحيد المقاييس، فيجب السعي إلى إجراء مسابقة على أساس "لا بديل" للجزء المحدد والرقم والعلامة التجارية. وفي حين أن قواعد الويبو وإجراءاتها بشأن المشتريات لا تذكر أي قيود على طول أي استثناء، فقد أوصت شعبة المشتريات والسفر (PTD) مسؤول المشتريات بأن يجعل هذا النوع من الاستثناء مُقيّداً بخمس سنوات. ومع ذلك، يمكن تمديد هذا الإذن بعد بذل العناية الواجبة وتقديم وثائق سليمة.

137. وقد راجعنا 54 حالة جرى فيها الشراء عملاً بالاستثناء المنصوص عليه في المادة 34(ب)، وترد ملاحظتنا في الفقرات التالية.

138. فيما يخص شراء معدات سمعية بصرية ومستلزمات وما يتصل بذلك من خدمات الصيانة والدعم، فإن الشراء التي نُفذ بطريق الاستثناء، الذي مُنح في البداية في عام 2010، جرى تمديده (فبراير 2015 ونوفمبر 2016) بعد الفترة الزمنية القصوى التي تبلغ خمس سنوات، فنتج عن ذلك أن أصبح العقد سارياً حتى عام 2020.

139. وفيما يخص شراء خدمات مرافق المفاتيح العمومية للإدارة (MPKI) من أجل نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات، تم تمديد العقد (2003-2004) لأسباب التوحيد القياسي. وفي ديسمبر 2014، مُنح الاستثناء المنصوص عليه في المادة 34(ب) لمشتريات مباشرة من الشركة نفسها حتى نهاية يناير 2016، وذلك بسبب أن متطلبات معاهدة التعاون بشأن البراءات المتعلقة بالخدمة التي تقدمها الشركة كانت تُدمج في طلب أوسع نطاقاً لتقديم عروض وكان هذا الطلب قيد الإعداد وكان من المخطط حدوثه في عام 2015. ومرة أخرى في نوفمبر 2015، مُنح استثناء بموجب المادة 34(ب) لمشتريات مباشرة من الشركة نفسها حتى نهاية يناير 2018.

140. وذكرت الويبو أنه فيما يخص المعدات السمعية والبصرية، كان قيام جهة واحدة بإدماج الأنظمة أمراً بالغ الأهمية لدمج تكنولوجيات متعددة، وأنه قد جرى تقييم السوق من خلال طلب معلومات صدر في عام 2016. وأكدت النتائج أنه لم يكن يوجد منافسون بشأن المعدات التليفزيونية وفي حين أنه كان يمكن من الناحية النظرية اختيار

مُورّد آخر للمعدات غير التليفزيونية، فإن هذا الخيار لم يكن يُعتبر أفضل قيمة مقابل المال بالنسبة للويبو. وبناء على ذلك، جرى تمديد الموافقة المبدئية على التوحيد القياسي التي تم الحصول عليها لمدة سنة واحدة إلى أربع سنوات إضافية على أساس أن شعبة المشتريات والسفر سوف تواصل مراقبة السوق لتحديد أي أطراف فاعلة جديدة في السوق.

141. وفي حالة خدمات مرافق المفاتيح العمومية للإدارة (MPKI)، ذكرت الويبو أن الخدمة تم شراؤها في البداية في الفترة 2003-2004 من خلال عطاء رسمي. فكانت ذات مواصفات موحدة، ومن ثم أُعفيت من طلب تقديم عروض في عام 2007. وفي ديسمبر 2014، ونظراً لأن المدة القصوى للتوحيد القياسي هي خمس سنوات، فقد أُدِنَ مسؤول المشتريات بسنة أخرى انتظاراً لطرح عطاء مقرر أوسع نطاقاً. وفي نوفمبر 2015، مدد مسؤول المشتريات الإذن حتى يناير 2018 لعدة أسباب منها متطلبات المكتب الأوروبي للبراءات التي كانت خارجة عن سيطرة الويبو. وفي مطلع عام 2017، تقرر طرح عطاء جديد ومنفصل في الربع الثاني من عام 2017 للتحقق مما كان يمكن للسوق أن تقدمه من خدمات بعد يناير 2018.

142. وأضافت الويبو أن مدة العقود كانت في معظم الحالات خمس سنوات، إلا أنه لم تكن توجد قواعد مكتوبة تمنع ذلك في الحالات التي لم تتغير فيها السوق، وكان يمكن للبرنامج أن يطلب استثناءً جديداً وأن يبرم عقداً جديداً لخمس سنوات إضافية. ولم تكن عملية بذل العناية الواجبة التي اضطلعت بها شعبة المشتريات والسفر تستند إلى الأسعار التنافسية فحسب، بل إلى مجمل تكاليف الملكية التي اشتملت على تكلفة تغيير التكنولوجيا في المنظمة بأكملها.

143. ورغم أننا نقر بحاجة الويبو إلى توحيد المعايير في بعض المجالات، فإننا نرى أن الاستثناءات المتكررة ربما تسببت في وجود حالة احتكارية وأدت إلى وضع اضطرت فيه الويبو إلى أن تستمر في التعامل مع المورّد نفسه دون أن تجني ثمار المنافسة في السوق.

استثناءات بموجب البند 34(د)

144. جاء في البند (د)، إلى جانب الفقرة 71 من دليل الويبو للمشتريات، أنه يمكن حدوث استثناءات من عملية طرح العطاءات في حالة الحصول بشكل تنافسي على عروض لمنتجات وخدمات متطابقة في غضون فترة زمنية معقولة وإذا كانت الأسعار والشروط المعروضة لا تزال تُعتبر تنافسية. وجاء في الفقرة 72 من دليل الويبو للمشتريات أن "المنتجات المسلمة المذكورة يجب أن تكون قد خضعت لعملية شراء كاملة وأن العقد الأصلي يجب أن يكون قد مُنح قبل منح العقد الجديد بأقل من 180 يوماً. وبنبغي، بوجه عام، عدم إرساء العطاء أكثر من ثلاث مرات متتالية على المورّد نفسه خلال ستة أشهر باستخدام هذا الاستثناء. وإذا كان من المتوقع إرساء مزيد من العطاءات عليه، فينبغي أن تُعدَّ شعبة المشتريات والسفر عقداً إطارياً للسلع والخدمات المذكورة من خلال عملية تنافسية".

145. وعند شراء خدمات التأمين، أبرمت الويبو عقداً للتأمين ضد الحوادث مع أحد مقدمي الخدمات (مُقدِّم الخدمات الأول) بدءاً من 1 يناير 2015 إلى 31 ديسمبر 2015 مع إمكانية حدوث تمديدات سنوية متتالية. ومع ذلك، وبسبب ضعف أداء مُقدِّم الخدمات الأول، أنهى العقد (في سبتمبر 2015) ومُنح لمُقدِّم العطاء صاحب الترتيب الثاني (مقدم الخدمات الثاني) اعتباراً من 1 يناير 2016.

146. ولاحظنا أن العقد الذي مُنح إلى مُقدِّم الخدمات الثاني كان بدءاً من 1 يناير 2016، أي بعد سنة من منح العقد الأصلي إلى مُقدِّم الخدمات الأول بتكلفة إضافية قدرها 70 000 فرنك سويسري. وقد مُنح العقد الجديد بعد

انقضاء أكثر من 180 يوماً من تاريخ منح العقد القديم، ولذلك لم يكن ممثلاً لشرط الأيام المائة والثمانين المنصوص عليه في دليل الويبو للمشتريات.

147. وذكرت الويبو أن السوق لم تشهد أي تغييرات في غضون ذلك؛ وأن شعبة المشتريات والسفر وإدارة الموارد البشرية كانا يعتقدان أن نتائج العطاء يمكن استخدامها لاختيار مُورّد ثانٍ. وأضافت الويبو أن من مصلحة المنظمة أن تتحول بسرعة إلى المُورّد الذي كان في المرتبة الثانية بدلاً من الاستمرار في تعريض المنظمة لأداء ضعيف لمدة ستة أشهر إضافية (وهو الوقت اللازم لهذا النوع من المناقصات).

148. ونرى أنه كان ينبغي استكشاف السوق لأن عملية الشراء الأولى قد اكتملت قبل منح العقد إلى مُقدّم العطاء الثاني بأكثر من 180 يوماً.

استثناءات بموجب البند 34(هـ)

149. جاء في البند 34(هـ) أنه يجوز لمسؤول المشتريات أن يقرر، استناداً إلى مشورة لجنة استعراض العقود إذا اعتبر تلك المشورة ضرورية، أن اتباع الطرائق الرسمية أو غير الرسمية في طلب تقديم العروض بالنسبة إلى عملية شراء بعينها لا يحقق مصلحة المنظمة على الوجه الأمثل في الحالات التي لا يؤدي فيها طلب تقديم عروض رسمية للمنتجات والخدمات المتطابقة إلى نتائج مرضية خلال فترة زمنية سابقة معقولة. ومن أجل شراء منصة برمجية لنظام إدارة المحتوى المؤسسي، وافق مسؤول المشتريات (في أكتوبر 2015) على الشراء المباشر من مُورّد معين من خلال ممارسة السلطة التقديرية وفقاً لأحكام البند 34 (ب) و 34 (هـ). وكانت أسباب عدم طرح عطاء هي:

- استناداً إلى نتائج العطاء السابق، كانت المسابقة ستقتصر على اثنين فقط من المُورّدين، اللذين ظلا متعاقدين مع الويبو لأكثر من 10 سنوات.
- كان من شأن الاستثمارات الكبيرة التي قامت بها الويبو بشأن كلا الحلين أن تؤثر في المقارنة الموضوعية بين العروض المالية.
- التوصية التي تقدمت بها شركة استشارات خارجية للاستعانة بأحد المُورّدين كان من الممكن أن تؤثر في تقييم العروض المستلمة.

150. وأصدر طلب معلومات لكلا المُورّدين. وبناءً على تقييم نتائج طلب المعلومات وتوصية إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مُنح العقد إلى المُورّد X. وقد حُفّضت التكلفة الأولية البالغة 1.7 مليون فرنك سويسري التي عرضها المورد X على مدى ثلاث سنوات إلى رسم قدره 700 ألف فرنك سويسري يُدفع مرة واحدة وتكلفة متوسطة تبلغ 256 ألف فرنك سويسري تقريباً للصيانة السنوية نتيجة للمفاوضات. وقد وصل هذا المبلغ إلى 1.47 مليون فرنك سويسري على مدى ثلاث سنوات، وكان لا يزال أعلى بكثير مقارنةً بالتكلفة البالغة 860 ألف فرنك سويسري التي عرضها المُورّد الآخر.

151. ولاحظنا أن طلب العروض السابق قد قُدم في عام 2012، وكان ذلك يزيد على الأشهر الستة المنصوص عليها في الفقرة 74 من دليل الويبو للمشتريات لممارسة السلطة التقديرية بموجب البند 34(هـ). وعلاوة على ذلك، جرى التفاوض عن شرط طرح عطاء رسمي بحجة أن التوصية المقدمة من شركة استشارية خارجية توصي بالمورد X من شأنها أن تؤثر في التحليل الموضوعي من ناحية، ومن ناحية أخرى وُضعت التوصيات نفسها في الاعتبار عند منح العقد إلى المورد X. ولأنه كان يوجد فرق كبير في سعر كلا المُورّدين، فإننا لسنا مقتنعين بأن السعر الممنوح كان يمكن اعتباره ممثلاً إلى حد كبير لشرط "السعر المقبول" وفقاً للفقرة 64 من دليل الويبو للمشتريات.

152. واعتبرت الويبو أن السعر المُقدّم مقبول لأنه كان يتماشى مع السوق ويستند إلى تحليل مجمل تكاليف الملكية. وذكرت الويبو أن العطاء السابق الذي طُرح في عام 2012 لهذه المشتريات لم يسفر عن نتائج مرضية. وفي عام 2015، أوصت شركة الاستشارات باختيار المورد X باعتباره أفضل حل للويبو. ومع ذلك، قررت كل من شعبة المشتريات والسفر وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التشاور مع المتعاقدين الداخليين من خلال طلب معلومات للحصول على فهم أفضل للحلول المقترحة والسماح لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإجراء تقييم أكثر إنصافاً. ولم يكن من الممكن تقديم طلب عروض عادي لأن الويبو كانت قد اشترت بالفعل تراخيص من كلا الشركتين، ومن ثمّ لم تكن المقارنة المالية لتكون على قدم المساواة.
153. وذكرت الويبو أن القاعدة التي تقضي بعدم تجاوز توحيد المقاييس خمس سنوات مُطبّقة بالفعل. ولكنها لا تحظر مزيداً من التمديدات إذا كانت السوق تبرر ذلك بشرط قيام شعبة المشتريات والسفر بالاستقصاء والبحث الواجب في السوق. وستدرج الويبو هذه القاعدة في دليل الويبو للمشتريات، وقد اقترحت مراجعة الفقرة 72 من هذا الدليل لأن قاعدة الأيام المائة والثمانين ليست مناسبة لجميع الخدمات أو السلع.
154. وأخيراً، كانت الويبو قد اقترحت بالفعل على شعبة الرقابة الداخلية إدخال تعديلات على النظام المالي ولأختمه، وقد استعرضت الشعبة هذه التعديلات وأحالتها إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة من أجل الحصول على مشورة لجنة استعراض العقود بشأن حالات الاستثناء الرئيسية.

التوصية 16

- يمكن للويبو أن تُعجّل بتعديل التعميم الإداري ودليل المشتريات لإدراج المدة الزمنية القصوى في الحالات التي تكون استثناءات من العطاءات التنافسية. والحاجة إلى مزيد من التمديدات يجب أن تستند إلى استعراض مناسب للسوق. ويمكن للويبو أيضاً أن تنظر في التماس توصيات لجنة استعراض العقود قبل موافقة مسؤول المشتريات.
155. وقبلت الويبو التوصية لأنها تتماشى مع التعديلات المقترحة بالفعل وفقاً للفقرة 154 أعلاه.

تعديل العقد

156. جاء في المادة 43 من التعميم الإداري 2014/1، إلى جانب الفقرة 234 من دليل الويبو للمشتريات، أن أي طلب لتعديل (تغيير) أو تجديد أو تمديد عقد قائم يجب أن يُقدّمه مدير البرنامج إلى شعبة المشتريات والسفر للنظر فيه والموافقة عليه. ويجب على شعبة المشتريات والسفر أن تأخذ بمشورة لجنة استعراض العقود في حالة المطالبة بذلك أو اشتراطه.
157. وخلال الفحص الاختباري، لاحظنا في حالة عقد توفير خدمات الترجمة في إطار معاهدة التعاون بشأن البراءات بين اللغتين اليابانية والإنكليزية أنه في ختام عطاء دولي مفتوح مُنحت عقود لتسع شركات، منها خمس شركات حصلت على عقد لمدة خمس سنوات، وحصلت الشركات الأربع المتبقية على عقد لفترة اختبارية مدتها سنة واحدة مع إمكانية تمديد العقد بنفس الشروط والأحكام المنصوص عليها في العقد، وذلك لمدة تتراوح من سنة واحدة إلى خمس سنوات بحد أقصى.
158. وينص البند 7 من طلب تقديم العروض على جملة أمور منها أن يظل السعر ثابتاً طوال مدة العقد (خمس سنوات). كما أشار العقد المبرم مع المتعاقدين الأربعة إلى أن الأسعار ستظل ثابتة خلال الفترة الأولية وفترة تمديد العقد. وجرى استعراض هذه العقود في نهاية السنة الاختبارية التي انتهت في 31 أغسطس 2016، وأدخلت تعديلات على العقود الأولية في 12 سبتمبر 2016 فيما يخص ثلاثة عقود. ولم يُجدّد عقد أحد المتعاقدين.

159. ولاحظنا أنه رغم تجديد العقود لفترة أخرى مدتها أربع سنوات بعد 31 أغسطس 2016، رُفع السعر المدفوع للمتعاقدين الثلاثة في حالة تقارير الأهلية للبراءة بسبب تذبذب سعر الصرف بين الين والفرنك السويسري. وكان تعديل السعر بغرض حماية المتعاقدين الثلاثة من تقلبات العملة مخالفاً لأحكام العقد.

160. وذكرت الويبو أن هذه الشركات الثلاث لم يكن لديها أي خبرة سابقة في العمل مع الويبو، وأنها وافقت على تخفيض أسعارها المعروضة خلال المفاوضات. وبعد انتهاء الفترة الاختبارية، أفادت هذه الشركات بأنها لم تعد قادرة على الاستمرار بالأسعار المتفاوض عليها بسبب ارتفاع قيمة الين مقابل الفرنك السويسري وبسبب حجم العمل الذي أسندته إليها الويبو. وما كان نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات ليستطيع ببساطة أن يخسر هذه العقود دون حدوث تعطيل كبير لعملياته. وبعد التفاوض، لم تتغير الميزانية المالية العامة للعقود الأولية ولا تتحمل المنظمة أي تكلفة إضافية.

161. ورغم أننا نقدر الظروف الاستثنائية لهذه الحالة بالذات، فإننا نرى أنه يجب التمسك بشروط العطاء السابقة، بما في ذلك طلب تقديم العروض، عند إدخال تعديلات على العقود.

التوصية 17

التعديلات المدخلة على العقود يجب أن تتماشى على نحو صارم مع طلبات تقديم العروض وغيرها من شروط العطاء دون منح ميزة إلى أي شركة بعينها، مع ضمان وجود شروط وأحكام موحدة، لا سيما فيما يتعلق بالأسعار.

162. ووافقت الويبو على مبدأ التمسك بشروط طلب تقديم العروض، ولذلك سيسعون، كلما كان ذلك مناسباً، إلى إدخال إمكانية تعديل الأسعار (وفقاً للممارسات السوقية) في وثائق العطاءات، وذلك رهناً بالاتفاق المتبادل، لضمان النزاهة والشفافية.

تمديد العقود لأكثر من خمس سنوات

163. طرحت مجموعة وكالات الأمم المتحدة لأنشطة المشتريات المشتركة – التي تتألف من منظمة العمل الدولية، ومنظمة الصحة العالمية، والاتحاد الدولي للاتصالات، والويبو – عطاءً دولياً لاختيار شركة تتولى تقديم دورات تدريبية لغوية لموظفي الويبو. وفي نهاية إجراءات العطاء، أبرمت الويبو عقداً بتاريخ 2 سبتمبر 2011 مع مُقدِّم خدمات لتقديم دورات تدريبية لغوية لموظفي الويبو بقيمة إجمالية قدرها 318 000 فرنك سويسري.

164. وكانت مدة العقد ثلاث سنوات قابلة للتمديد لمدة سنتين إضافيتين. وجرى تمديد المدة الأولية للعقد لمدة سنتين من 1 يونيو 2014 إلى 31 أغسطس 2016، وجرى تمديده أيضاً حتى 31 أغسطس 2018 بالشروط والأحكام الحالية.

165. وذكرت الويبو أن قرار تمديد العقد قد أُخذ بالاشتراك مع أعضاء مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة الآخرين بعد إجراء تحليل شامل لاحتياجات المنظمات في ذلك الوقت وفي ظل تلك الظروف السوقية. وكانت الأسعار المعروضة في مرحلة العطاء للحجم المُجمَّع تنافسية للغاية، وكان من المحتمل أن تؤدي إعادة طرح العطاء في تلك اللحظة إلى زيادة السعر. لكن بناءً على الملاحظات التي أبدتها لجنة استعراض العقود في عام 2016، وضعت شعبة المشتريات والسفر سياسة واضحة بشأن تجديد/تمديد العقود وأضيفت بعض اللغات إلى قالب وثائق العطاءات، وإلى وحدة العقود الجديدة، وكذلك إلى دليل الويبو للمشتريات. وقد حصلت هذه السياسة على الإذن اللازم، وأقرتها أيضاً لجنة استعراض العقود.

166. وكان يوجد عقد يتعلق بمشروع تحديث تكنولوجيا المعلومات في نظام اتفاق مدريد وبروتوكوله (MAPS/D)، وكان هذا العقد سارياً في البداية لمدة سنتين (2012) مع إمكانية تمديده كل سنة دون تجاوز ثلاثة تجديدات ولمدة أقصاها خمس سنوات. ولاحظنا أن هذا العقد قد جرى تمديده لمدة 18 شهراً بعد يناير 2017، بعد الحصول على توصيات لجنة استعراض العقود.
167. وذكرت الويبو أن التمديد إلى ما بعد خمس سنوات كان دائماً يُعتبر استثنائياً، ولم تؤيد شعبة المشتريات والسفر اقتراح البرنامج إلا بعد أن استعرضت بدقة احتياجات البرنامج وأجرت تحليلاً للسوق.
168. ونحن نرى أن الويبو ستفقد الميزة التنافسية في الأسواق المتغيرة باستمرار بسبب تمديد العقد لفترة غير محددة. كما أعربت لجنة استعراض العقود في اجتماعاتها التي عُقدت في يونيو ويوليو 2015 عن قلقها بشأن التمديد إلى ما بعد خمس سنوات دون اتباع إجراءات طرح العطاءات. ونقترح تعديل التعميمات الإدارية ودليل المشتريات لتحديد أقصى مدة للعقد.

التوصية 18

يمكن للويبو أن تعدل التعميمات الإدارية ودليل المشتريات لتحديد أقصى مدة للعقد مع الضمانات الضرورية اللازمة للنظر في التمديد بعد الاستعراض.

169. وقبلت الويبو التوصية وذكرت أن هذه الممارسة قد وضعت بالفعل موضع التنفيذ.

الشروط العامة للعقد

170. وضعت الويبو شروطاً عامة لعقود توفير السلع والخدمات، وتمثل هذه الشروط جزءاً لا يتجزأ من العقد الذي توقعه الويبو مع أي متعاقد.
171. وفي دراسة لمقارنة الشروط العامة لعقود الويبو بالشروط العامة لعقود الأمم المتحدة وغيرها من وكالات الأمم المتحدة، لاحظنا أن الشروط العامة و/أو العقود المحددة الحالية التي أبرمتها الويبو يمكن زيادة تعزيزها عن طريق إدراج بنود ذات صلة بشأن ما يلي:
- (أ) **عدم التنازل عن الحقوق:** عدم ممارسة أحد الطرفين لأي حق من الحقوق يجب ألا يُعامل على أنه تنازل عن هذا الحق أو عن التعويض المتعلق به.
- (ب) **البطلان الجزئي:** سريان العقد ووجوب إنفاذه إذا قُضي بأن حكماً معيناً من أحكامه غير الأساسية غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ.
- (ج) **المعاملة الأكثر رعاية:** في عقود الاعتماد على الغير أو العقود القائمة على التعاون الدولي، حيث يجب على المتعاقد أن يخطر الويبو فوراً عند توفير شروط تعاقدية أكثر تفضيلاً للأمم المتحدة أو لأي من وكالاتها في جنيف.
- (د) **عمل الأطفال:** إقرار المتعاقد وتعهد به بعدم تشغيل أطفال.
- (هـ) **الاستغلال الجنسي:** إقرار المتعاقد وتعهد به بعدم استغلال موظفيه لأي شخص استغلالاً جنسياً.
- (و) **الاحتيال أو الفساد:** إقرار المتعاقد وتعهد به بعدم استخدام ممارسات الفساد أو الاحتيال أو التواطؤ أو الإكراه في إجراءات العطاءات أو في أثناء تنفيذ العقد.

التوصية 19

يمكن للويبو أن تراجع الشروط العامة/الخاصة الحالية للعقد وأن تنظر في إدراج بنود بشأن عدم التنازل عن الحقوق، والبطلان الجزئي، والمعاملة الأكثر رعاية، وعمل الأطفال، والاستغلال الجنسي، والاحتيال أو الفساد.

172. ووافقت شعبة المشتريات والسفر على مراجعة الشروط العامة لعقود الويبو أو الأحكام الخاصة بالعقود، وستنظر في إدراج البنود المقترحة في هذه الوثائق، بالتشاور مع مكتب المستشار القانوني ومع مراعاة بيئة المخاطر في الويبو.

إدارة أداء الموردين

173. يشمل رصد أداء الموردين قياس أداء المورد ورصده في جميع العقود بحيث يمكن رصد الجودة والسعر والتسليم ومستويات الخدمة لضمان تنفيذ العقد والامتثال له. وتستخدم الويبو مفهوم قياس أداء الموردين في السياقات التالية:

- جانب من جوانب تقييم المورد حينما يتنافس المورد الحالي على تجديد عقد قائم
- جزء لا يتجزأ من وظيفة إدارة العقود

174. وينص البند 1-13 من دليل الويبو للمشتريات على أن الطالب يتحمل مسؤولية تنفيذ العقد ومراقبة تنفيذه لضمان تقديم الخدمة أو أدائها على الوجه السليم و/أو توريد السلع المعنية وفقاً لشروط العقد. ويجب قياس أداء المورد قدر المستطاع من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية التي أُدخِلت في مستندات العطاءات وكذلك في العقد.

175. وينبغي للطالب وموظف المشتريات إجراء استعراضات منتظمة لأداء المورد. وحينما يكتشف الطالب أو مسؤول المشتريات أو كلاهما تبايناً كبيراً بين الأداء الفعلي والمتوقع، ينبغي لها اتخاذ إجراءات تصحيحية إن أمكن. وينبغي أن يُجَدِّد مع المورد سبب المشكلة وأن يقرراً حلاً ويتابعاً تنفيذه. وتنص الفقرة 229 على أن مديري البرامج أو العقود مدعوون إلى استخدام بند التحقق التعاقدي حينما يكون موجوداً لضمان توافق أداء الموردين مع الاختصاصات.

176. وخلال إجراء الفحص الاختباري للتحقق من الامتثال لمتطلبات إدارة أداء الموردين، لاحظنا ما يلي:

تصنيف الموردين من أجل قياس الأداء

177. ميّرت الويبو بين الموردين الاستراتيجيين وغير الاستراتيجيين والخرجيين؛ واعتمدت آليات مختلفة لكل فئة من فئات الموردين. وأفادت الويبو بأنه تم الإبلاغ عن عملية رصد تقييم الأداء في خطة المشتريات. وتُحدّد مؤشرات الأداء الرئيسية في الاختصاصات، وتُذكر في العقود، ويجري الرصد من خلال قياس الأداء في ضوء مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة. وجرى رصد أداء الموردين الذين يُعتبرون "استراتيجيين"⁶ وتُحدّد في خطة المشتريات. وكانت هذه الآلية قد طُبقت في عام 2015 على سبيل التجريب، وكانت أكثر انتظاماً في عام 2016.

⁶ تحوّل المورد الاستراتيجي بأنه المورد الذي أدى دوراً شديداً الأهمية في عمليات برنامج ما وكان يلزم استعراض أدائه مرة أو مرتين في السنة.

178. ولاحظنا أنه الويبو رغم تمييزها بين الموردين الاستراتيجيين وغير الاستراتيجيين والموردين الحرجيين، فإن هذا التمييز لم يستند إلى معايير جيدة التحديد، مما قد يؤثر في نهاية المطاف على تقييم الأداء لأن الآليات المعتمدة كانت تختلف باختلاف فئة الموردين.

أداء الموردين الرئيسيين

179. لاحظنا، عند استعراض خطة المشتريات لعام 2016، أنه من بين 276 مُورِّداً، وُصف 105 منهم بأنهم استراتيجيون، وُوصف 27 بأنهم حرجون، وُوصف 144 بأنهم غير استراتيجيين وغير حرجين. ولم تُجر استعراضات متابعة إلا لخمسة وخمسين مُورِّداً من بين 105 موردين استراتيجيين، أي بنسبة 52 في المائة من الموردين الاستراتيجيين و 20 في المائة من إجمالي عدد الموردين. ومن بين 144 مورداً غير استراتيجي وغير حرج، استُعرض أداء خمسة موردين فقط. ومن ثمّ، لم يُستعرض أداء 78 في المائة من إجمالي الموردين.

180. ولاحظنا أن مسؤولي شعبة المشتريات والسفر لا يصدون بالضرورة أداء المُورِّدين الرئيسيين من حيث نموهم وحصتهم السوقية ووضعهم المالي كي تظل المنظمة على وعي بوضع الموردين المهمين داخل قطاعاتهم السوقية. وفي حالة الموردين الرئيسيين على وجه الخصوص، كان من المهم عقد اجتماعات منتظمة على المستويين التشغيلي والاستراتيجي لدعم العلاقات واستكشاف الفرص السوقية المستقبلية.

181. وذكرت الويبو أن هذا المبدأ الأساسي يجري تطبيقه على بعض الموردين الاستراتيجيين، لا سيما في الترجمة، ولكنه سيصبح ممارسة أكثر عمومية في الأشهر الاثني عشر المقبلة. ولزيادة درجة النضج والمهارات الملائمة في جميع أنحاء المنظمة، كان يجري وضع خطة تدريبية. وأضافوا أن القيمة المالية للعقود الاستراتيجية التي رُصدت بفعالية تمثل نحو 50 في المائة من مجموع نفقات المنظمة و 87 في المائة من قيمة العقود الاستراتيجية.

مؤشرات الأداء الرئيسية

182. خلال الفحص الاختباري المتعلق بتحديد العقود، لاحظنا أنه على الرغم من تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للعقود المبينة أدناه، لم يحدث الشيء نفسه على نحو فعال في وقت تجديد العقود لتقييم أداء المُورِّدين:

183. أُبرم عقد (في 15 ديسمبر 2012) لتقديم خدمات استشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات لمنصة نظام الويبو للإدارة المتكاملة (AIMS) بدءاً من 1 يناير 2013 ولمدة سنة واحدة قابلة للتجديد كل سنة لمدة أقصاها خمس سنوات. وخلال تجديد العقد بعد انقضاء سنة واحدة، قُيِّم أداء المُورِّد بالرجوع إلى ثلاثة مؤشرات أداء رئيسية مُحدّدة في العقد. وكان مدير العقود قد أبدى التعليقات الصريحة التالية استناداً إلى اثنين من مؤشرات الأداء الرئيسية الثلاثة:

"1" بناء على مؤشر الأداء الرئيسي الخاص بجودة الأعمال المنجزة بوجه عام، "اعتُبرت الإدارة الخارجية ضعيفة جداً، ولم تكن توجد أيضاً إجراءات مع تصاريح العمل والإدارة العامة".

"2" بناء على مؤشر الأداء الرئيسي الخاص بالتوقيت المناسب لتسليم الموارد البشرية، "استغرق المُورِّد وقتاً كبيراً للغاية أعلى بكثير من المنافسين الآخرين لإشراك العناصر المُسلّمة".

184. وعلى الرغم من ضعف الأداء الذي سُلِّط عليه الضوء في المعيارين، اعتُبر أداء المُورِّد "مرضياً" عن طريق تقييمه بثلاث نقاط من أصل خمسة، ومُجِّد العقد.

185. وذكرت الويبو أن هذا العقد بدأ في عام 2012 وحينها لم تكن إجراءات تقييم أداء الموردّين قد وضعت؛ وأن نقاط التقييم الثلاث الممنوحة لا تنطبق إلى على بعض مؤشرات الأداء الرئيسية، وهو ما يقابل "الأداء المرضي"، ولم يكن ذلك مبرراً لعدم تجديد العقد. وبالإضافة إلى ذلك، لم يُعتبر ذلك مسألة "عدم امتثال" نظراً لعدم وجود قاعدة بشأن عدم التجديد في حالة عدم بلوغ درجة معينة.

186. ونحن نرى أن منح ثلاث نقاط تقييمية لاثنتين من مؤشرات الأداء الرئيسية لا يتفق مع التعليقات السلبية لمدير العقود. ولأن أداء الموردّ بناء على مؤشرين من مؤشرات الأداء الرئيسية الثلاثة كان يُعتبر ضعيفاً، فإن الحكم بأن "الأداء مرض" لتجديد العقد غير مُبرّر. وعلى الرغم من عدم وجود قاعدة بشأن عدم التجديد في حالة عدم بلوغ درجة معينة، فإن التعميم الإداري رقم 2014/1 يُلزم مدير العقود بأن يُبلغ شعبة المشتريات والسفر بأي أوجه قصور في تنفيذ العقد.

187. وفي حالة أخرى، أبرم عقد مع شركة ما اعتباراً من 1 أغسطس 2012 لتقديم خدمات الموارد البشرية في نظام التخطيط للموارد المؤسسية. وقُيّم عمل المتعاقد على أساس معايير الجودة والتكلفة والوقت والكفاءة. ولاحظنا أن العقد قد جُدد على الرغم من تكرار حالات ضعف الأداء من جانب المتعاقد.

188. وفي أثناء تقييم أداء المتعاقد في الفترة من 1 يوليو 2014 إلى 30 يونيو 2015، صُيّف الأداء بأنه مُرضٍ وجُدد العقد لفترة أخرى من 1 يونيو 2014 إلى 31 يوليو 2015، على الرغم من حالات التأخير التي أُشير إليها خلال استعراض مؤشرات الأداء الرئيسية. أما تقييم الموردّ في الفترة من 1 يناير 2015 إلى 30 يونيو 2015 في ضوء مؤشرات الأداء الرئيسية فقد تراوح بين نقطة واحد ونقطتين في جميع المعايير الأربعة المحددة في مؤشر الأداء الرئيسي، ورغم ذلك تم تمديد العقد لفترة أخرى حتى 31 يوليو 2017. ولم يرد أي رد مُحدّد على هذه المسألة.

189. وعلاوة على ذلك، تبين أن مؤشرات الأداء الرئيسية في حالات العقود الخمسة غير موضوعية وذات طابع عام. وأقرت الويبو بذلك.

190. ولاحظنا أن عدم وجود معايير مُحدّدة قابلة للقياس فيما يخص مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييم بطاقات الأداء أظهر عدم تحديد أولويات استراتيجية. وبسبب هذه الثغرات، تعذر تحديد أهداف الأداء في شروط العقود وتعذر إبلاغها كأولويات استراتيجية. ولم يكن كلا الطرفين على وعي تام بما كان مطلوباً منها بعد منح العقد. ولم ينص العقد على سبل الانتصاف أو خطط الطوارئ التي يجب اللجوء إليها إذا عجز الموردّ باستمرار عن الوفاء بشروط العقد (ولم يستجب للتعقيبات أو الاقتراحات). ولم تُعبر التداير والأهداف والغايات المستخدمة في رصد أداء الموردّ عما أُنقّق عليه حينما سُمح بالعقد. وبسبب ذلك، لم نتمكن من التأكد من التزام كلا الطرفين بالتحسين المستمر في بداية العقود.

الطابع العام لبطاقات سجل الأداء / نموذج تجديد تمديد العقد

191. شرعت شعبة المشتريات والسفر منذ عام 2015 في استخدام بطاقات أداء لتسجيل أداء الموردّين، وذلك من أجل العقود الاستراتيجية. ومن أجل اتباع نهج أكثر انتظاماً للعقود غير الاستراتيجية أو الموردّين غير الاستراتيجيين، استخدمت الشعبة في عام 2016 نموذج طلب تمديد العقد الذي مكّن مديري البرامج/العقود من تقديم تعقيبات بشأن أداء الموردّين في وقت تجديد/تمديد العقد. واعتمدت بطاقة الأداء كأسلوب رسمي للتقييم بالنسبة إلى جميع العقود الاستراتيجية وجميع العقود الأخرى؛ وكان نموذج تجديد العقد يُستخدم لتقييم أداء الموردّين.

192. ولاحظنا أن أسلوب تقييم أداء المورّد من خلال بطاقة الأداء أو نموذج تجديد تمديد العقد لم يكن قوياً بما يكفي لاستيعاب معايير الأداء المحدّدة. وكان هذا الأسلوب ذا طابع عام، واعتمد النموذج نفسه لتقييم أداء المورّدين الذين قد يختلفون حسب طبيعة العقد وحجمه. ولم تكون معلومات الأداء والرقابة على العقود تتماشى مع الأولويات الاستراتيجية للعقد. وعلاوة على ذلك، لم تُدرج في آلية تقييم الأداء مؤشرات أداء رئيسية، مثل متوسط الوقت الفاصل بين الأعطال، ودقة التسليم، ومطالبات الضمان، وجودة الخدمة (استناداً إلى اتفاقات مستوى الخدمة المتفق عليها)، ووقت استجابة خدمة العملاء، وأداء التسليم في الوقت المحدد حسب فترات التسليم المتفق عليها، وإدارة الحسابات/العلاقة، وإمكانية الوصول واستجابة إدارة الحسابات، أو الاحتفاظ بالتكاليف أو تخفيضها، وشروط الدفع.

التوصية 20

"1" يمكن لشعبة المشتريات والسفر أن تتفاوض وتتفق على معايير أداء مناسبة في الوقت الذي يُسمح فيه بالعقد، وينبغي أن تكون هذه التدابير واضحة لجميع المعنيين، إلى جانب الالتزام بالتحسين المستمر.

193. وسلّمت الويبو بأن هذا هو أفضل الممارسات التي ستُنقذ في غضون الاثني عشر شهراً القادمة للموردين الاستراتيجيين فقط، مع التحذير من أن مؤشر الأداء الرئيسي يحتاج في بعض الحالات إلى إعادة النظر فيه على مدى فترة العقد. وأضافت الويبو أنه يمكن معالجة النقاط التالية في المستقبل القريب (من 12 إلى 18 شهراً):

- إدراج مؤشر الأداء الرئيسي في عقود الموردين الاستراتيجيين، مع إمكانية مراجعته طوال فترة العقد. وسوف ينعكس هذا في دليل الويبو للمشتريات.
- إدراج تعريف أفضل للمورّدين "الاستراتيجيين" في دليل الويبو للمشتريات.
- وضع مبادئ توجيهية بشأن إدارة العقود، وينبغي أن تشمل هذه المبادئ أيضاً على مفهوم الإنذار المبكر في حالة ضعف/قصور الأداء.

"2" ويمكن للويبو أن تكفل تمتع مديري البرامج/مديري العقود وغيرهم من المسؤولين المشاركين في إدارة العقود بعد منحها بما يكفي من السلطة والتدريب لتمكينهم من أداء أدوارهم بفعالية.

194. ووافقت الويبو على التوصية، وذكرت أنهم أطلقوا في عام 2017 مبادرة لتقديم تدريب مُخصّص لمدير العقود وموظفي المشتريات بشأن إدارة أداء المورّدين.

"3" يمكن أيضاً أن يكون أداء المورّدين جزءاً لا يتجزأ من تقييم المخاطر والتخطيط للطوارئ من أجل ضمان معالجة المشكلات في المرحلة الأولى. علاوة على أن الإنذار المبكر بأداء المورد سيتيح للمنظمة الوقت اللازم لإعداد حلول توريد بديلة ووضع خطط للطوارئ على نحو فعال.

195. وذكرت الويبو أن هذا المبدأ الأساسي سيُدرج في التوجيهات المُقدّمة إلى مديري العقود، وسيُراجع خلال خطط المشتريات.

إدارة المخاطر

196. جاء في دليل الويبو للمشتريات أنه ينبغي عند وضع استراتيجية للمشتريات مراعاة ولاية المنظمة بشأن التوجيه الاستراتيجي ومحفظة مشترياتها فضلاً عن توفر الموارد. وعلاوة على ذلك، يتمثل الغرض من تحليل محفظة المشتريات في رسم صورة كاملة وشاملة لاحتياجات البرنامج. ووفقاً لدليل الويبو للمشتريات، ينبغي أن يكون

توصيف المشتريات "مشفوعاً" بتحليل للمخاطر يحدد المخاطر الرئيسية والتدابير الإدارية الواجب اتخاذها للتخفيف من تلك المخاطر عند الحصول على السلع والخدمات.

197. وينبغي أن تُبَيَّن نتيجة هذا التحليل رسم خريطة لشتى احتياجات الأعمال الخاصة بكل شعبة داخلية أو قطاع داخلي، مع تصنيفها حسب الأولوية أو مستوى المخاطر. وينبغي أيضاً وضع خطة عمل مرتبطة بكل عقد قائم وفقاً لذلك على مدى السنتين المقبلتين، على أساس متجدد.

198. ويجب أن يحتفظ كل برنامج في الويبو بسجل للمخاطر كجزء من نظام الويبو لإدارة المخاطر المؤسسية. وفي هذا الصدد، تساءلنا عما إذا كان يُجرى أي تحليل للمخاطر على أساس دليل الويبو للمشتريات، وما إذا كان يُطبق تحليل للمخاطر إلى جانب الضوابط الداخلية للتخفيف من هذه المخاطر في شتى مراحل الشراء أم لا.

199. وفي سجل المخاطر الخاص بشعبة المشتريات والسفر، المستخلص من نظام إدارة المخاطر المؤسسية، لاحظنا أن سجل المخاطر رغم أنه كان يشمل مجالات واسعة، فإن المخاطر المحددة التي تشمل شتى مراحل الشراء وإدارة العقود لم تُسجَل من خلال السجل. ولم يكن هناك أي دليل على رسم خريطة بشتى احتياجات الأعمال لكل شعبة داخلية أو قطاع داخلي، مُصنَّفة حسب الأولوية أو مستوى المخاطر، أو وضع خطة عمل مرتبطة بكل عقد قائم وفقاً لذلك على مدى السنتين المقبلتين، على أساس متجدد. ولأن تدابير التخفيف لم تُعرَف على وجه التحديد، فلم يكن من الواضح كيف خطت الويبو للإدارة الاستباقية للمخاطر المحتملة الناجمة عن احتمال العجز عن التوريد والتعامل مع تعقيد علاقة الشراء.

200. واستفسرنا عن حالة نظام الجزاءات المُطبَّق للتخفيف من المخاطر الناشئة عن العجز عن التوريد فيما يتعلق بالموردين الذين تبين أنهم اشتركوا في أشكال محددة من الاحتيال والفساد في الماضي. ولاحظنا أن ذلك كان قيد التجهيز.

201. وذكرت الويبو أنه رغم أن المخاطر قد جرى بالفعل تحديدها وتسجيلها في خطة المشتريات بقدر تصنيف الموردين وإدارتها في شتى مراحل عملية الشراء، فإن المخاطر المذكورة لا تُسجَل بصورة فردية في نظام إدارة المخاطر المؤسسية. واقترحت الويبو الإبقاء على الإجراء الذي يقضي بأن يبلغ كل برنامج في نظام إدارة المخاطر المؤسسية عن أي مخاطر مُحددة في خطة المشتريات بشأن الموردين.

202. إن رد الويبو بأن المخاطر قد جرى بالفعل تحديدها وإدارتها في شتى مراحل عملية الشراء يماثل العملية الأولية لتحديد المخاطر وقد لا يكون مساوياً لمفهوم إدارة المخاطر نفسه بأكمله، حيث تبين أن تدابير التخفيف في سجل المخاطر كانت على غير الوجه الصحيح.

التوصية 21

يمكن تعزيز إدارة المخاطر بإدراج تدابير التخفيف من مخاطر محددة بعد تصنيف المخاطر وتقييمها وترتيبها حسب الأولوية. ويمكن موازنة المخاطر مع متطلبات كل برنامج أو شعبة في نظام إدارة المخاطر المؤسسية وفقاً للفقرتين 29 و30 من دليل الويبو للمشتريات.

203. ووافقت الويبو على التوصية من حيث المبدأ، وذكرت أنه سيجري استعراض دليل المشتريات لضمان توافق التوجيهات الواردة فيه مع سياسة إطار إدارة المخاطر في الويبو.

مبدأ أعلى جودة بأفضل سعر

204. يُعتبر مبدأ "أعلى جودة بأفضل سعر" من المبادئ العامة التي يتعين مراعاتها حق المراعاة كما ذكر في المادة 5-11 من النظام المالي ولائحته. وترد هذه المبادئ العامة أيضاً في التعميم الإداري رقم 1/2014 الذي دخل حيز النفاذ بدءاً من 1 سبتمبر 2014.

205. وتُعرف الفقرة 6 من دليل الويبو للمشتريات لعام 2014 مبدأ "أعلى جودة بأفضل سعر" بأنه اختيار عرض يُقدّم مجموعة مثلى من العوامل مثل الكمية المناسبة والجودة والتوقيت ومجمّل تكاليف الملكية وعوامل أخرى مثل الاحتياجات الاجتماعية أو البيئية أو غيرها من الاحتياجات الاستراتيجية. ولا يعني هذا المبدأ بالضرورة اختيار أدنى الأسعار، بل أفضل عائد للاستثمار، مع مراعاة معايير التقييم.

206. ويتضمن دليل الويبو للمشتريات أحكاماً تتعلق بالمفاوضات، ويشير، من ضمن ما يشير إليه، إلى أنه في نهاية عملية التقييم، وفور أن تقدم السلطة المختصة توصيةً، يجوز التفاوض مع الموردين الموصى بهم، وتتولى شعبة المشتريات والسفر قيادة هذا التفاوض في وجود ممثلي البرنامج، إذا لزم الأمر.

207. وقد أجرينا فحصاً اختبارياً لثمانية عقود (عقد واحد بشأن تكنولوجيا المعلومات وسبعة عقود بشأن الترجمة) كانت الويبو قد اختارت فيها أكثر من مُقدّم خدمات من عطاء تنافسي واحد. ولاحظنا أنه في أربعة عقود، ضمت تسعة موردين مختلفين، حصل مُورّد مُصنّف في مرتبة أدنى من الناحية التقنية على عقد بسعر أعلى من المُورّد المُصنّف في المرتبة الأولى من الناحية التقنية.

208. ونرى أنه في الحالات التي مُنح فيها مُورّدون متعددون عقوداً من خلال عطاء واحد، كان يوجد مجال لإجراء مزيد من المفاوضات مع مُقدمي العطاءات ذوي المعايير التقنية المنخفضة ومعايير التكلفة المالية المرتفعة.

التوصية 22

في حالة تعدد الموردين الناجين من عطاء واحد، يمكن للويبو أن تنظر في الاستفادة من المفاوضات عن طريق استغلال المعايير التقنية/التجارية من أجل استفادة الويبو من الأسعار الأكثر تنافسية.

209. ووافقت الويبو على التوصية، لأنها بالفعل جزء من ممارسات الشراء الحالية، وذكرت أنها ستعكس في دليل الويبو المُنفّح للمشتريات.

أحكام التوثيق

210. وفقاً لنظام الويبو المالي ولائحته، تخضع جميع إجراءات الشراء لوثائق مكتوبة. وعلاوة على ذلك، ووفقاً لآخر تقرير عمل للويبو بشأن مخاطر البرامج، مُنحت مراجعة إطار المشتريات التنظيمي الأولية في المخاطر مع توضيح أن تحسين الوثائق الحالية أمر ضروري لتحسين الوضوح بشأن المساءلة والتفويض، بما في ذلك نشاط إدارة العقود بعد منحها.

211. ولم تتمكن خلال عمليات الفحص الاختباري من التأكد من الامتثال لشتى أحكام دليل الويبو للمشتريات بسبب الافتقار إلى الوثائق كما نُوقش في الفقرات التالية.

212. ينص دليل الويبو للمشتريات على أن العقود النهائية يجب أن يُصدّق عليها المستشار القانوني لشعبة المشتريات والسفر قبل أن يُقدّم التوقيع عليها. وفي ظل غياب الوثائق المؤيدة، لم تتمكن من التأكد من تصديق المستشار القانوني لشعبة المشتريات والسفر على العقود النهائية من عدمه.

213. وذكرت الويبو أن هذه عملية داخلية تُوثَّق في معظم الأحيان. ومن المنتظر وفقاً لدليل الويبو للمشتريات أن يحدث هذا التصديق، ولكن لا ينص الدليل على وجوب حدوثه على نحو مكتوب. كما أن شرط التصديق قد تقلص بمرور الوقت منذ إصدار دليل الويبو للمشتريات، فقد طبقت عقوداً موحدة. ونحن نرى أنه ينبغي للويبو أن تُحدِّث دليل الويبو للمشتريات وفقاً لذلك.

214. كما ينص دليل الويبو للمشتريات على ضرورة تبرير المبلغ المدفوع مقدماً، ويشترط موافقة المراقب المالي قبل أن يدرجه مسؤول المشتريات في أي عقد، وفي حالة الموافقة عليه، يجب توثيق جميع أسبابه. وفي حالة المبالغ الكبيرة، يجب على الموردين الذين يتلقون مبالغ مسبقاً تقديم ضمانات مثل الضمانات المصرفية.

215. ولاحظنا أنه لا توجد وثائق تؤيد أن المبالغ التي دُفعت مسبقاً تتراوح من 40 ألف دولار أمريكي إلى 1.2 مليون فرنك سويسري في أربع حالات كان لها ما يبررها وأنها حصلت على موافقة مسبقة من المراقب المالي.

216. وذكرت الويبو أن هذه العقود المشار إليها إما تراخيص أو صيانة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات، حيث تفرض الشروط السوقية المعتادة دفع مبلغ مقدماً. وكان أيضاً مفهوم "العربون" مسألة فيها نظر، لأن التراخيص يجري تنزيلها عموماً في يوم الشراء. ولذلك، لم تكن توجد حاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة من المراقب المالي.

التوصية 23

يمكن للويبو أن تحدد بوضوح في دليل المشتريات شتى إجراءات الشراء التي يلزم توثيقها على النحو المنصوص عليه في النظام المالي ولائحته.

217. وبعد أن قبلت الويبو اقتراح التحسين، وافقت على التوصية.

اختبارات الترجمة

218. عند شراء خدمات الترجمة من قبل نظام معاهدة البراءات لترجمة الملخصات وتقارير الأهلية للحصول على براءة وغير ذلك من وثائق معاهدة البراءات، يعتبر اجتياز اختبار الترجمة شرطاً ضرورياً لتقييم القدرة التقنية لمقدم العطاء.

219. وتنص وثائق العطاءات، من ضمن ما تنص عليه، على أن يقوم مقدمو العطاءات بترشيح مترجم واحد لإجراء كلا الاختبارين، وأن يقوم مترجمان بإجراء اختبار واحد لكل منهما. وليس من الضروري أن يخضع جميع المترجمين المشمولين بالعقد للاختبار. وعلاوة على ذلك، تكتسي جودة الترجمة أهمية كبيرة عند تقييم العطاء الفني مما يجعلها معياراً مهماً.

220. وقد أجرينا فحصاً اختبارياً لعقدين (أبرمتها شعبة الترجمة لمعاهدة البراءات خلال الفترة 2014-2016). ولاحظنا أن تسع شركات اجتازت الاختبار عند شراء خدمات الترجمة بين اللغتين اليابانية والإنكليزية. وكانت هذه الشركات قد قدمت في عطاءاتها قائمة بالمترجمين الذي تراوح عددهم من 5 مترجمين إلى 40 مترجماً، بمن فيهم مترجمون داخليون ومترجمون خارجيون ومراجعون تحت سيطرتها. ولاحظنا أن شركتين تجاوزتا الحد الأدنى من المتطلبات التقنية لم تُقبل عطاءاتهما لأنها عجزت عن إحراز الحد الأدنى من الدرجات في اختبارات الترجمة. وعلاوة على ذلك، عجز أحد مقدمي العطاءات المقبولة عن تحقيق أداء مُرضٍ في نهاية فترة الاختبار التي امتدت سنة واحدة، فلم يُجدد عقده. وفي طلب آخر لتقديم عروض يتعلق بشراء خدمات الترجمة بين اللغتين الصينية والإنكليزية، لم يلاحظ أي انحراف من هذا القبيل، وتراوح عدد الموظفين الذين ذكروهم مقدمو العطاءات من 10 إلى 60.

221. ونرى أنه الاختبارات ينبغي أن تكون واسعة النطاق لكي تكون معبرة عن القدرة التقنية لمقدم العطاء.

222. وذكرت الويبو أن العبء التشغيلي المتمثل في اختبار مزيد من المترجمين لن يتناسب مع الفوائد. وذكرت أيضاً أن نظام معاهدة البراءات لم يكن في الواقع يختبر المترجمين أنفسهم، بل كان يختبر قدرة الشركة على إدارة الترجمة، بما في ذلك التدقيق والمراجعة واختيار المترجم المناسب.

223. ونحن نرى أن اختبار قدرة الشركة على إدارة أعمال الترجمة الضخمة بمجرد اختبار قدرة مترجم واحد من الشركات التي لديها عدد كبير من الموظفين قد لا يكون مُعبِّراً عن قدرات الشركة.

التوصية 24

يمكن للويبو أن تنظر في جعل تقييم المترجمين أكثر تمثيلاً ليعبر عن القدرة التقنية لمقدمي العطاءات في وقت تقييم العطاءات، مع مراعاة عوامل أخرى، منها التكلفة التشغيلية لاختبار مزيد من المترجمين.

224. اعتبرت الويبو الاختبارات أمراً حاسماً في التصفية، مما أثبتت فعاليتها الكبيرة في استبعاد غير القادرين على أداء العمل. وإخضاع الشركات لأعباء عمل أكبر هو الطريقة الأكثر فعالية لتقييم الشركات بعمق، ونحن نقوم بذلك خلال فترة التقييم. ومع ذلك، سوف تُعيد الويبو النظر في نهج الاختبار ليكون أكثر تمثيلاً.

قضايا الغش الفعلي والغش الافتراضي

225. يَبْن تحليل المعلومات الخاصة بالغش الفعلي والغش الافتراضي التي قدمها مكتب مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية أن عشر حالات جديدة من الغش والغش الافتراضي سُجّلت في عام 2016، وأُغلقت أربع عشرة حالة. وفي 31 ديسمبر 2016، بلغ عدد الحالات المفتوحة من الغش الفعلي أو الغش المزعوم أربع حالات.

استعراض الإجراءات التي اتخذتها الإدارة بشأن التوصيات السابقة

226. ترد حالة تنفيذ الويبو لتوصيات مراجع الحسابات الخارجي (المراجعة المالية) في مرفق هذا التقرير.

إفصاحات الإدارة – شطب الخسائر من النقد والحسابات المدينة والممتلكات

227. ذكرت الإدارة أنه وفقاً للمادة 6-4 من النظام المالي والقاعدة 106-8 من اللائحة المالية، سُجّلت المنظمة الخسائر التالية خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016:

- شُطبت حسابات مدينة بقيمة إجمالية قدرها 741 فرنكا سويسرياً أثناء عام 2016. وخص ذلك أربع فواتير غير مدفوعة يرجع تاريخها إلى عام 2015 وتتعلق بأنشطة علامات تجارية؛
- وتكبدت المنظمة خسائر صغيرة أخرى على مدار السنة نجحت، في المقام الأول، عن مدفوعات مقابل الحسابات المدينة وبلغت قيمتها الإجمالية 19 584.20 فرنك سويسري.

[التوقيع]

شاشي كانت شيرما

المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند

مراجع الحسابات الخارجي

نيودلهي، الهند

19 يونيو 2017

المرفق

حالة تنفيذ الويبو لتوصيات المراجعة الخارجية للحسابات

ملاحظات	رد الإدارة	التوصية	المراجعة
قيد التنفيذ	<p>أودعت مطالبة عام 2015 في أكتوبر 2016. وكان الرصيد غير المسدد الذي يشمل هذه المطالبة 3 ملايين دولار. وقد عقد مؤتمر بالفيديو في 15 نوفمبر 2016 لمناقشة التعديلات التي ستدخل على اتفاق الضرائب المستحقة التحصيل في المستقبل القريب. وتسعى الولايات المتحدة الأمريكية إلى تنسيق الاتفاقات المبرمة مع جميع وكالات الأمم المتحدة، المزمع تنفيذها في عام 2017. وسيؤدي ذلك إلى توحيد ما هو مُسَدَّد/ غير مُسَدَّد، ومكونات الإيرادات المؤسسية، والإيرادات الأولى/الأخيرة، وكيفية التحقق منها، وما إلى ذلك.</p>	<p>يمكن للويبو أن تعجل مسار تسوية المطالبات العالقة لدى سلطات الضرائب الأمريكية.</p>	مراجعة مالية
قيد التنفيذ	<p>نواصل رصد مشروع مجلس المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (IPSASB) المتعلق بالأصول التراتبية. وفي أبريل 2017، أصدر المجلس ورقة تشاور، مع تحديد يوم 30 سبتمبر 2017 موعداً نهائياً للتعليقات. وتتخذ ورقة التشاور موقفاً مضمونه أن الأصول التراتبية يمكن قيدها في بيان المركز المالي إذا كانت تستوفي معايير قيد الأصول. بيد أن ذلك سيتطلب إثبات إما منافع اقتصادية مستقبلية وإما إمكانات خدمة. ولا تقترح</p>	<p>يمكن للويبو أن تفصح عن تفاصيل أصول التراث التي تشمل المصنفات الفنية في ملاحظات البيانات المالية وأن تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز نظمها الأمنية بغية منع فقدان أي من هذه الأصول.</p>	مراجعة مالية

	ورقة التشاور أي متطلبات عرض مُحدّدة.		
قيد التنفيذ	<p>أعد مستشارو الخزانة في ربيع عام 2014 سياسة استثمارية تشتمل على مجموعة من السياسات، بما في ذلك الاستثمارات، ولكن ليس إدارة النقدية. وفي غضون أيام من تسليمها، تغيرت العلاقة بين الويبو والإدارة الاتحادية للشؤون المالية، مما جعل سياسة الاستثمار عديمة الفائدة في الواقع. ثم بدأت تُبذل جهود لتقديم سياسة استثمارية جديدة، وبلغت هذه الجهود ذروتها بموافقة الدول الأعضاء على هذه السياسة في خريف عام 2015. وكانت سياسة مخاطر الطرف الآخر الواردة في "مجموعة" الخزانة تحتاج أيضاً إلى تحديث نتيجة لهذا التغيير في العلاقة. وبالإضافة إلى ذلك، كانت شعبة الشؤون المالية ترغب في مراجعة أجزاء أخرى من "المجموعة"، وسلّمت بضرورة إعداد سياسة بشأن إدارة النقدية من أجل استكمال مجموعة السياسات. وكان هذا العمل لا يزال ينتظر تعيين أمين خزانة. وعقب وصول هذا الشخص في يونيو 2016، بدأ العمل على سياسة مخاطر الطرف الآخر.</p>	<p>يمكن للإدارة أن تنظر في صياغة سياسة استثمارية مناسبة لإدارة النقدية والخزانة، بما في ذلك القروض، وتطبيق هذه السياسة لتحسين الإدارة المالية.</p>	مراجعة مالية
قيد التنفيذ	<p>استعرضت، بمساعدة أحد الخبراء، سبل تنفيذ مسارات الشؤون المالية بغية مواءمتها مع الهيكل والصيغة المعتادة وحددت كل الضوابط الداخلية وسُجّلت في تطبيق إدارة المخاطر</p>	<p>ينبغي لإدارة الشؤون المالية استعراض إطار إدارة المخاطر القائم وتحديثه بغية وضع سجلات ملائمة للمخاطر وضوابط داخلية في الوحدات التشغيلية المفتقرة لتلك العناصر</p>	مراجعة مالية

	<p>المؤسسية.</p> <p>وستنطوي المرحلة التالية من هذه المبادرة على التحقق من أن كل الضوابط الداخلية مرتبطة بخطور مسجل رسمياً في التطبيق ذاته.</p> <p>وستواصل شعبة الشؤون المالية استعراض المسارات وضوابطها وتحديثها بانتظام.</p> <p>وقد أُحرز تقدم كبير فيما يتعلق بتحديد الضوابط الداخلية وتسجيلها. وسوف يُجرى تقييم ذاتي لجميع الضوابط على مستوى الكيان في الربع الأول من عام 2017، كجزء من عملية الإغلاق. وسوف تُستعرض ضوابط العمليات وتُقيّم في الخطوة التالية.</p>	<p>أو التي وُضعت فيها تلك العناصر جزئياً.</p>	
منقّدة	<p>توجد الآن آلية تفصيلية للتسوية.</p>	<p>يمكن للويبو أن تضع آلية مفصلة لضمان تسوية الإيرادات المتأتية من رسوم الإيداع الدولي بناء على معاهدة البراءات في أي سنة تقرير مع المبلغ المقيد للطلبات المنشورة في تلك السنة.</p>	<p>مراجعة مالية 2015</p>
منقّدة	<p>توجد الآن توجيهات بشأن السياسات في هذا المجال، بما في ذلك معايير ومؤشرات للنظر في ضرورة إجراء تقييمات عادلة مُحدّثة من عددها.</p>	<p>يمكن للويبو أن تضع مؤشرات ومعايير ملائمة تمكّنها من إجراء إعادة التقييم السنوية اللازمة للممتلكات والمصانع والمعدات.</p>	<p>مراجعة مالية 2015</p>
قيد التنفيذ	<p>وافقت فرقة العمل المعنية بالمعايير المحاسبية للأمم المتحدة على مجموعة مُحدّثة من الأعمار الإنتاجية للمعدات في اجتماعها الذي عُقد في أكتوبر 2016.</p>	<p>كانت تُستخدم أصول خفضت قيمتها بالكامل وتبلغ قيمتها الدفترية الإجمالية 10.31 مليون فرنك سويسري في 31 ديسمبر 2015، وينطوي استخدام تلك</p>	<p>مراجعة مالية 2015</p>

	<p>وخلال عام 2016، أحرزت الويبو تقدماً كبيراً في تحديث حالة البنود في وحدة إدارة الأصول. وخلال عام 2017، سوف يُصطلح بمزيد من العمل لتحديث حالة معدات المنظمة. وبعد الانتهاء من هذا العمل، سوف يُولى الاعتبار للأعمار الإنتاجية الملائمة للمعدات، مع مراعاة نطاقات العمر الإنتاجي المُحدّثة في الآونة الأخير التي وافقت عليها فرقة العمل المعنية بالمعايير المحاسبية للأمم المتحدة.</p>	<p>الأصول على قيمة اقتصادية للمنظمة ويعني أن تقديرات العمر الإنتاجي لبعض الأصول كانت أقل من عمرها الفعلي بكثير. ويلزم إعادة تقييم العمر الإنتاجي للأصول كي تعرض صورة نزيهة لها وتضع تقديراً معقولاً للعمر الإنتاجي للأصول.</p>	
مُنقّذة	<p>تم وضع الصيغة النهائية للسياسة المؤتّفة.</p>	<p>يمكن للويبو أن تنظر في وضع سياسة رسمية مؤتّفة لشطب المبالغ المقيدة التي لم يتسنّ ردها إلى مودعي الطلبات.</p>	<p>مراجعة مالية 2015</p>

ردود الإدارة على التوصيات التي قدمها مراجع الحسابات الخارجي

التوصية رقم 1

يمكن للويبو أن تُصنّف السيولة الاستراتيجية ضمن السيولة المُقيّدة وما يعادلها.

الرد

نظراً إلى طبيعة ترتيبات السيولة الاستراتيجية، بما في ذلك تصنيفها المنفصل ومتطلبات السيولة بمقتضى سياسة المنظمة بشأن الاستثمارات، اعتبرت الويبو أن من الأدق أن يُفصح عن ذلك كعنصر مستقل من عناصر السيولة أو الاستثمارات. ولذلك ذكرت الويبو أنها تفضّل الإبقاء على نهجها الحالي في تصنيف السيولة والاستثمارات.

التوصية رقم 2

يمكن للويبو أن تتخذ إجراءً مناسباً لتسوية/استرداد سلف الموظفين غير المُسدّدة الخاصة بمُنح التعليم في غضون الوقت المقرر.

الرد

قبلت الويبو التوصية، وذكرت أنها حددت موعداً نهائياً هو 30 يونيو 2017. وفي حالة عدم امتثال الموظف، سوف تُسترد سلفة منحة التعليم على النحو الموصى به.

التوصية رقم 3

يمكن أن تُنقّص بالكامل قيمة جميع الأصول التي تقل عن الحد الأدنى البالغ 5000 فرنك سويسري، التي تظهر في سجل الأصول، بما يتماشى مع السياسة المحاسبية ومتطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

الرد

ذكرت الويبو أن التطبيق المرتقب للحد الجديد بدءاً من 1 يناير 2011 يتماشى مع متطلبات المعيار 3 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وقد وافقت عليه أفرقة التدقيق السابقة. ومع ذلك، وافقت الويبو على تحليل هذه الأصول كجزء من استعراض المعدات والأثاث لعام 2017.

التوصية رقم 4

يمكن الانتهاء من مراجعة جميع العناصر القديمة والعناصر المفقودة وتعديلها في الدفاتر بحلول نهاية عام 2017. ويمكن أيضاً استكمال عملية تحديث الوحدة من أجل تقديم جميع التفاصيل وتوفير نظام استعلام موثوق به بحلول نهاية عام 2017.

الرد

قبلت الويبو التوصية. وأشارت الويبو إلى أن ذلك سيتطلب إدخال تحسينات على وحدة إدارة الأصول بنظام الإدارة المتكاملة وما يتعلق بذلك من دعم تكنولوجيا المعلومات.

التوصية رقم 5

يمكن وضع سياسة مناسبة بشأن تنفيذ المعيار 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتنفيذ هذه السياسة في وقت مبكر، نظراً إلى الأثر المادي للالتزامات غير المقيدة على البيانات المالية التي يسير في اتجاه متزايد.

الرد

ذكرت الويبو أن عملية تحليل المعيار 39 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام جارية، وأنه يجري حالياً وضع سياسة تنفيذية.

التوصية رقم 6

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع استراتيجية أكثر استهدافاً من أجل توسيع نطاق نظام لاهاي ليشمل البلدان النامية وأقل البلدان نمواً عن طريق استخدام مخصصات الميزانية من أجل "استخدام نظام لاهاي على نطاق أوسع ونحو أفضل". ويمكن أن تشمل الاستراتيجية، من ضمن ما تشمل، تسليط الضوء على مواطن قوته من خلال الدعاية، وإجراء دراسات استقصائية لاستخلاص آراء عملاءه بشأن خدماته على أساس منتظم، وتوثيق الاقتراحات والآراء المقدمة من العملاء.

الرد

قبلت الويبو التوصية.

التوصية رقم 7

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع أهداف أكثر واقعية، مع مراعاة العوامل الخارجة عن سيطرتها، حتى يمكن السعي إلى تحقيقها على نحو استباقي نظراً للقيود الحالية الخاصة بالموارد.

الرد

قبلت الويبو التوصية.

التوصية رقم 8

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع خطة عمل مُحدّدة لتكوين الكفاءات خلال الشئانية فيما يتعلق بنظام لاهاي ومن أجل أصحاب المصالح الآخرين من خلال تلاحمها مع خطة الويبو لتكوين الكفاءات التي تتزامن مع ميزانية الشئانية.

الرد

قبلت الويبو التوصية.

التوصية رقم 9

أولاً. يمكن للإدارة أن تنظر في وضع إطار زمني لفحص الطلبات ومعالجتها من قبل المكتب الدولي لتحقيق مزيد من المساءلة والسرعة في النظام.

ثانياً. ويمكن للإدارة أن تنظر في الإنفاذ الفعلي لأحكام التخلي عن الطلبات من أجل تفادي إهدار الموارد والوقت في طلبات غير جادة.

الرد

قبلت الويبو التوصيتين.

التوصية رقم 10

أولاً. يمكن للإدارة أن تنظر في الإشارة إلى مسألة رفض المكاتب الوطنية للتسجيلات الدولية على أنها تشكل خطراً في مجملها، نظراً لتأثيرها المحتمل على سمعة نظام لاهاي وسمعة المنظمة أيضاً.

ثانياً. ويمكن للإدارة أن تنظر في الاضطلاع بدور دقيق واستباقي في هذا الأمر عن طريق إشراك جميع أصحاب المصالح بشكل بئاء، لأن لها دوراً محدوداً في تقليل العدد المتزايد من حالات الرفض التي تستند إلى أسباب موضوعية.

الرد

قبلت الويبو التوصيتين.

التوصية رقم 11

يمكن للإدارة أن تنظر في معالجة الاختلال في تخصيص الموارد عن طريق تخصيص مزيد من الموارد للنفقات غير المتعلقة بالموظفين بما في ذلك النفقات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والترويج والإعلام والتنشيف والاتصال والمساعد القانونية.

الرد

قبلت الويبو التوصية.

التوصية رقم 12

أولاً. يمكن للإدارة أن تنظر في وضع استراتيجية قابلة للتنفيذ في وقت مبكر لجعل نظام لاهاي مكتفياً ذاتياً ولتغلب على العجز المتكرر.

ثانياً. ويمكن للإدارة أن تنظر في تقديم اقتراح في جمعية اتحاد لاهاي يدعو إلى إعادة النظر في هيكل الرسوم الحالي بصورة دورية، مع إدخال تغييرات تدريجية لتحقيق الاكتفاء الذاتي لاتحاد لاهاي.

الرد

قبلت الويبو التوصيتين.

التوصية رقم 13

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع خطة شاملة بشأن الاستراتيجيات القصيرة الأجل والمتوسطة الأجل والطويلة الأجل لإدارة الموارد البشرية لنظام لاهاي استناداً إلى تحليل مناسب للشغرات وتوقع للمتطلبات.

الرد

قبلت الويبو التوصية.

التوصية رقم 14

يمكن للإدارة أن تنظر في وضع استراتيجية طويلة الأجل لتكنولوجيا المعلومات تشمل التحسينات اللازمة مثل زيادة درجة الدقة والصيانة. وربما يجدر بها أن تعيد النظر في مدى ملاءمة نظام معلومات سجلات التصاميم الدولية (DIRIS)، في ضوء متطلبات المستخدم المعاصر.

الرد

قبلت الويبو التوصية.

التوصية رقم 15

يمكن للإدارة أن تنظر في استكشاف إمكانيات تطوير استراتيجية مُحَدَّدة لخدمة العملاء مدعومة بنظام إلكتروني بشأن تعقيبات الجودة لتلبية احتياجات نظام لاهاي. وإلى أن يتم تطوير النظام، يمكن للإدارة أن تنظر في إجراء استقصاءات منتظمة للعملاء، كما ذكر في ميثاق خدمة العملاء، لمواصلة تحسين خدماتها.

الرد

قبلت الويبو التوصية.

التوصية رقم 16

يمكن للويبو أن تُعَجِّل بتعديل التعميم الإداري ودليل المشتريات لإدراج المدة الزمنية القصوى في الحالات التي تكون استثناءات من العطاءات التنافسية. والحاجة إلى مزيد من التمديدات يجب أن تستند إلى استعراض مناسب للسوق. ويمكن للويبو أيضاً أن تنظر في التماس توصيات لجنة استعراض العقود قبل موافقة مسؤول المشتريات.

الرد

قبلت الويبو التوصية لأنها تتماشى مع التعديلات المقترحة بالفعل. وذكرت الويبو أن التعميم الإداري ودليل المشتريات سيُعدَّلان لإدراج الأحكام ذات الصلة التي توضح أن الفترة الزمنية القصوى التي تصل إلى 5 سنوات ستُحدَّد حسب الحالة السوقية والاتجاهات التكنولوجية. وفيما يخص التمديدات الأخرى، أوضحت الويبو أن شعبة المشتريات والسفر ستبذل العناية الواجبة لتحديد ما إذا كانت الظروف السوقية والاتجاهات التكنولوجية تبرر هذه التمديدات أم لا. وبعد استعراض النظام المالي المنقح ولأتمته والتعميم الإداري اللاحق ودليل المشتريات، سوف تلتزم شعبة المشتريات والسفر مشورة لجنة استعراض العقود بشأن الإجراءات البديلة التي تتجاوز 150 000 فرنك سويسري. ومن المقرر إنجاز ذلك بحلول 31 ديسمبر 2017.

التوصية رقم 17

التعديلات المدخلة على العقود يجب أن تتماشى على نحو صارم مع طلبات تقديم العروض وغيرها من شروط العطاء دون منح ميزة إلى أي شركة بعينها، مع ضمان وجود شروط وأحكام موحدة، لا سيما فيما يتعلق بالأسعار.

الرد

وافقت الويبو على مبدأ التمسك بشروط طلب تقديم العروض. ولذلك ذكرت الويبو أن إمكانية تعديل الأسعار (وفقاً للممارسات السوقية) سوف تُدرج، كلما كان ذلك مناسباً، في وثائق العطاءات لضمان النزاهة والشفافية، وذلك رهناً بالاتفاق المتبادل. وسوف تُحدَّث نماذج العطاءات وفقاً لذلك بحلول 30 سبتمبر 2017.

التوصية رقم 18

يمكن للويبو أن تعدل التعميمات الإدارية ودليل المشتريات لتحديد أقصى مدة للعقد مع الضمانات الضرورية اللازمة للنظر في التمديد بعد الاستعراض.

الرد

قبلت الويبو التوصية وذكرت أن هذه الممارسة قد وضعت بالفعل موضع التنفيذ. ومن المقرر أن تكتمل عملية مراجعة التعميم الإداري ودليل المشتريات بحلول 31 ديسمبر 2017.

التوصية رقم 19

يمكن للويبو أن تراجع الشروط العامة/الخاصة الحالية للعقد وأن تنظر في إدراج بنود بشأن عدم التنازل عن الحقوق، والبطان الجزئي، والمعاملة الأكثر رعاية، وعمل الأطفال، والاستغلال الجنسي، والاحتيال أو الفساد.

الرد

وافقت الويبو على أن تقوم شعبة المشتريات والسفر بمراجعة الشروط العامة لعقود الويبو أو الأحكام الخاصة بالعقود، وأن تنظر في إدراج البنود المقترحة في هذه الوثائق، بالتشاور مع مكتب المستشار القانوني ومع مراعاة بيئة المخاطر في الويبو. وستناقش شعبة المشتريات والسفر مع مكتب المستشار القانوني بحلول 31 أكتوبر 2017 من أجل مراجعة الشروط العامة للعقود وفقاً للتوصية.

التوصية رقم 20

أولاً. يمكن لشعبة المشتريات والسفر أن تتفاوض وتتفق على معايير أداء مناسبة في الوقت الذي يُسمح فيه بالعقد، وينبغي أن تكون هذه التدابير واضحة لجميع المعنيين، إلى جانب الالتزام بالتحسين المستمر.

ثانياً. ويمكن للويبو أن تكفل تمتع مديري البرامج/مديري العقود وغيرهم من المسؤولين المشاركين في إدارة العقود بعد منحها بما يكفي من السلطة والتدريب لتمكينهم من أداء أدوارهم بفعالية.

ثالثاً. يمكن أيضاً أن يكون أداء المؤردين جزءاً لا يتجزأ من تقييم المخاطر والتخطيط للطوارئ من أجل ضمان معالجة المشكلات في المرحلة الأولى. علاوة على أن الإنذار المبكر بأداء المورد سيشجع للمنظمة الوقت اللازم لإعداد حلول توريد بديلة ووضع خطط للطوارئ على نحو فعال.

الرد

أولاً. سلّمت الويبو بأن التوصية هي أفضل الممارسات التي ستُنقذ في غضون اثني عشر شهراً القادمة للموردين الاستراتيجيين فقط، مع التحذير من أن مؤشر الأداء الرئيسي يحتاج في بعض الحالات إلى إعادة النظر فيه على مدى فترة العقد. وأضافت الويبو أنه يمكن معالجة النقاط التالية في المستقبل القريب (من 12 إلى 18 شهراً):

- إدراج مؤشر الأداء الرئيسي في عقود الموردين الاستراتيجيين، مع إمكانية مراجعته طوال فترة العقد. وسوف ينعكس هذا في دليل الويبو للمشتريات. ومن المقرر الانتهاء من مراجعة دليل الويبو للمشتريات بحلول 31 ديسمبر 2017.

- إدراج تعريف أفضل للموردين "الاستراتيجيين" في دليل الويبو للمشتريات. ومن المقرر الانتهاء من مراجعة دليل الويبو للمشتريات بحلول 31 ديسمبر 2017.
- وضع مبادئ توجيهية بشأن إدارة العقود، وينبغي أن تشمل هذه المبادئ أيضاً على مفهوم الإنذار المبكر في حالة ضعف/قصور الأداء. ومن المقرر أن تُنشر المبادئ التوجيهية على شبكة الويبو الداخلية بحلول 31 أكتوبر 2017.
- ثانياً. وافقت الويبو على التوصية، وذكرت أنها بدأت في عام 2017 تقديم تدريب مُخصَّص لمدير العقود وموظفي المشتريات بشأن إدارة أداء الموردين. ومن المقرر أن يكتمل التدريب الخاص بإدارة العقود بحلول الربع الأول من عام 2018.
- ثالثاً. ذكرت الويبو أن هذا المبدأ الأساسي سيُدرج في التوجيهات المُقدَّمة إلى مديري العقود، وسيُراجع خلال خطط المشتريات في ديسمبر 2017.

التوصية رقم 21

يمكن تعزيز إدارة المخاطر بإدراج تدابير التخفيف من مخاطر محددة بعد تصنيف المخاطر وتقييمها وترتيبها حسب الأولوية. ويمكن مواءمة المخاطر مع متطلبات كل برنامج أو شعبة في نظام إدارة المخاطر المؤسسية وفقاً للفقرتين 29 و30 من دليل الويبو للمشتريات.

الرد

وافقت الويبو على التوصية من حيث المبدأ، وذكرت أنه سيجري استعراض دليل المشتريات لضمان توافق التوجيهات الواردة فيه مع سياسة إطار إدارة المخاطر في الويبو. ومن المقرر الانتهاء من مراجعة دليل المشتريات بحلول 31 ديسمبر 2017.

التوصية رقم 22

في حالة تعدد الموردين الناتجين من عطاء واحد، يمكن للويبو أن تنظر في الاستفادة من المفاوضات عن طريق استغلال المعايير التقنية/التجارية من أجل الاستفادة الويبو من الأسعار الأكثر تنافسية.

الرد

وافقت الويبو على التوصية، لأنها بالفعل جزء من ممارسات الشراء الحالية، وذكرت أنها ستعكس في دليل الويبو المنقح للمشتريات. ومن المقرر الانتهاء من مراجعة دليل الويبو للمشتريات بحلول 31 ديسمبر 2017.

التوصية رقم 23

يمكن للويبو أن تحدد بوضوح في دليل المشتريات شتى إجراءات الشراء التي يلزم توثيقها على النحو المنصوص عليه في النظام المالي ولائحته.

الرد

بعد أن قبلت الويبو اقتراح التحسين، وافقت على التوصية. ومن المقرر الانتهاء من مراجعة دليل المشتريات بحلول 31 ديسمبر 2017.

التوصية رقم 24

يمكن للويبو أن تنظر في جعل تقييم المترجمين أكثر تمثيلاً ليعبر عن القدرة التقنية لمقدمي العطاءات في وقت تقييم العطاءات، مع مراعاة عوامل أخرى، منها التكلفة التشغيلية لاختبار مزيد من المترجمين.

الرد

ذكرت الويبو أنها تعتبر الاختبارات أمراً حاسماً في التصفية، مما أثبتت فعاليته الكبيرة في استبعاد غير القادرين على أداء العمل. وإخضاع الشركات لأعباء عمل أكبر هو الطريقة الأكثر فعالية لتقييم الشركات بعمق، ويحدث ذلك خلال فترة التقييم. ومع ذلك، ذكرت الويبو أنها سوف تُعيد النظر في نهج الاختبار ليكون أكثر تمثيلاً (بجول ديسمبر 2017).

بيان الرقابة الداخلية لسنة 2016

نطاق المسؤولية

أتولى، بصفتي مديراً عاماً للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) ووفقاً لما أسند إلي من مسؤولية وبخاصة بموجب المادة 5-8(د) من النظام المالي ولائحته، الإبقاء على نظام رقابة مالية داخلية يضمن ما يلي:

- "1" نظامية عمليات قبض جميع أموال المنظمة ومواردها المالية الأخرى، وحفظها والتصرف فيها؛
- "2" واتفق الالتزامات والنفقات مع الاعتمادات أو الأحكام المالية الأخرى، التي تقرها الجمعية العامة، أو مع الأغراض والقواعد المتعلقة بصناديق استئمانية محددة؛
- "3" واستخدام موارد المنظمة استخداماً فعالاً واقتصادياً.

الغرض من نظام الرقابة الداخلية

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

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

- فعالية العمليات وكفاءتها وصون الأصول،
- وموثوقية التقارير المالية،
- والامتثال للمواد والقواعد المطبّقة.

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

وينطبق بياني هذا عن عمليات الويبو للرقابة الداخلية، كما هي مُبيّنة آنفاً، على السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016 وحتى تاريخ اعتماد بيانات المنظمة المالية لسنة 2016.

إدارة المخاطر وإطار الرقابة

أدمجت إدارة المخاطر إدماجاً كاملاً في خطط العمل الخاصة بالثنائية والسنة، وأدمج إطار إدارة المخاطر والضوابط الداخلية إدماجاً تاماً في الإطار التنظيمي للمنظمة. وتُحدّد المخاطر بوضوح في وثيقة البرنامج والميزانية الخاصة بكل برنامج، ويتضمن الآن تقرير أداء البرنامج الذي يُعرض كل سنتين على الدول الأعضاء استعراضاً لتطور هذه المخاطر وأثرها على تحقيق النتائج المرتقبة لكل برنامج. وتُقدّم تقارير منتظمة بشأن مخاطر البرامج/المنظمة الحاسمة، ومحفظة مخاطر المنظمة بوجه عام، فضلاً عن بيئة المخاطر العالمية إلى فريق الويبو المعني بإدارة المخاطر الذي أترأسه.

والغرض من فريق إدارة المخاطر هو ترويج ثقافة إدارة المخاطر والشؤون المالية إدارة مسؤولة وفعالة في الويبو والموافقة على استراتيجية إدارة المخاطر. إذ يستعرض هذا الفريق ويرصد الوضع المالي للويبو والمخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة في تنفيذ نتائجها المرتقبة. ويقترح الفريق مستوى مناسباً لقابلية تحمل المخاطر التنظيمية كي تنظر فيه الدول الأعضاء.

وفي إطار إدارة مخاطر المنظمة بوجه عام، تدير الويبو أيضاً بشكل استباقي مخاطرها المتعلقة بأمن المعلومات من خلال الحفاظ بنجاح على شهادة أمن المعلومات ISO/IEC 27001 التي تتحقق منها هيئات تصديق مستقلة. وتشمل شهادة ISO 27001 حالياً جميع أنظمة الملكية الفكرية العالمية ومركز التحكيم والوساطة. وإضافةً إلى ذلك، وُضعت سياسة بشأن أمن مُقدمي الخدمات، من أجل إدارة المخاطر التي يشكلها مقدمو الخدمات الخارجيون الذين يعالجون معلومات الويبو، حيث يجري باستمرار تقييم وإدارة مخاطر المعلومات التي يشكلها مقدمو الخدمات الخارجيون بدءاً من المشتريات ووصولاً إلى إنهاء الخدمة.

كما يتحمل فريق إدارة المخاطر مسؤولية الاستعراض الدائم لفعالية الضوابط المالية الداخلية وغيرها من ضوابط المنظمة الداخلية، واستعراض مضمون هذا البيان بشأن الضوابط الداخلية وإدارة المخاطر والموافقة عليه. وقد أُجري تقييم ذاتي وتصديق داخلي للضوابط على مستوى الكيان من أجل الفترة الحالية المشمولة بالتقرير، وقد ساعد ذلك على تدعيم وتعزيز الضمانات التي قدمها موظفو الويبو الرئيسيون عند التوقيع على خطابات التمثيل الإداري.

وقد أسفر الاستعراض المستمر والمتابعة المناسبة لضمان أن إطار المنظمة التنظيمي مُحدّث تماماً ويلبي احتياجات المنظمة عن تنقيحات لنظام الموظفين ولأئحته، فضلاً عن النظام المالي ولأئحته حسبما دعت الحاجة خلال عام 2016. ويجري بانتظام استعراض السياسات والإجراءات وتحديثها من أجل إدارة ومراقبة العمليات الإدارية الخاصة بالإدارة المالية والتعاقد والسفر والموارد البشرية لضمان المواءمة التامة مع نظام الموظفين ولأئحته والنظام المالي ولأئحته.

وتوجد لدى الويبو ضوابط لمكافحة الاحتيال على نطاق المنظمة، وفقاً للممارسات الجيدة والمعايير الدولية المنطبقة، استناداً إلى تقييمات المخاطر التي تشمل أيضاً مخاطر الاحتيال. وتوجد في المنظمة إجراءات وعمليات مناسبة لمنع الاحتيال واكتشافه والاستجابة له وجمع بياناته، وهو ما يمثل إطار الويبو الشامل لإدارة مكافحة الاحتيال.

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

ويضع إطار الويبو التنظيمي ضوابط مناسبة على إجراءات الشراء، بما في ذلك اشتراط حصول المسؤول الرفيع المستوى المكلف بالمشتريات على مشورة لجنة استعراض بشأن القضايا ذات الصلة قبل أن يتخذ بدوره القرار النهائي بشأن إجراءات الشراء بما يتفق مع الأنظمة واللوائح. ويجري بانتظام استعراض وتحديث الضوابط الداخلية المتعلقة بالمشتريات حسب الاقتضاء. وفي هذا الصدد، جرى خلال عام 2016 تعزيز مدونة قواعد سلوك الموظفين المشاركين في إجراءات الشراء.

استعراض الفعالية

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

- كبار المديرين، وخاصة نواب المدير العام ومساعدوه، الذين يضطلعون بأدوار مهمة ويتولون المسؤولية عن النتائج المرتقبة، والأداء، وأنشطة شُعبهم، والموارد المسندة إليهم. وتعتمد قنوات المعلومات في المقام الأول على الاجتماعات الدورية التي يعقدها فريق الإدارة العليا؛
- وأحصل على ضمان من خطابات التمثيل الإداري التي يوقعها موظفو الويبو الرئيسيون. ونقُر تلك الخطابات بمسؤوليتهم عن وضع وصون أنظمة تعمل بشكل جيد وآلية للرقابة الداخلية ترمي إلى عرض حالات الغش والأخطاء الكبرى و/أو اكتشافها، وذلك على مستوى البرامج؛
- وفريق إدارة المخاطر؛

- ورئيس مكتب الأخلاقيات الذي يُقدِّم إرشادات ونصائح تبقى طي الكتمان إلى المنظمة وموظفيها بشأن الأخلاقيات ومعايير السلوك، ويتولى إذكاء الوعي بالأخلاقيات والسلوكيات المسؤولة في التعامل مع الحالات المتعلقة بمزاعم السلوكيات غير الأخلاقية، بما في ذلك تضارب المصالح؛
- وشعبة الرقابة الداخلية التي أعتمد على تقارير التدقيق الداخلي التي تقدمها وعلى تقييماتها وخدماتها الاستشارية، وهي تقدم تقاريرها أيضاً إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة. وتتضمن تلك التقارير معلومات مستقلة وموضوعية عن ملاءمة وفعالية نظام المنظمة للضوابط الداخلية وما يرتبط بذلك من مهام الرقابة الإدارية؛
- وتشرف اللجنة على أداء عملية التدقيق من خلال رصد إصدار الإدارة، في الوقت المناسب، لردود فعالة وملائمة على توصيات التدقيق ورصد تنفيذ تلك التوصيات. ونتيجة لأنشطة الرقابة، توضح اللجنة للدول الأعضاء الآثار المترتبة على توصيات مراجع الحسابات وملاحظاته عند الاقتضاء، وتشدد على مسائل معينة عند الضرورة. وأخيراً تُطلع تلك اللجنة الدول الأعضاء بانتظام على عملها وتقدم تقارير سنوية إلى لجنة البرنامج والميزانية وإلى الجمعية العامة،
- ووحدة التفتيش المشتركة التابعة لمنظومة الأمم المتحدة،
- ومراجع الحسابات الخارجي، الذي تُرسل تعليقاته إلى لجنة البرنامج والميزانية وإلى الجمعيات،
- وملاحظات الهيئات الإدارية.

الخاتمة

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

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

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

وبناءً على ما تقدم أستنتج، على حد علمي وما ورد إلي من معلومات، أنه لا توجد مواطن ضعف جوهرية من شأنها أن تمنع مراجع الحسابات الخارجي من تقديم رأي غير مشفوع بتحفظ بشأن بيانات المنظمة المالية، ولا مسائل بارزة يلزم ذكرها في هذه الوثيقة فيما يخص السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2016.

فرانسيس غري
المدير العام