

WO/CC/78/INF/1 REV.

الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 31 يوليو 2020

لجنة الويبو للتنسيق

الدورة الثامنة والسبعون (الدورة العادية الحادية والخمسون)
جنيف، من 21 إلى 29 سبتمبر 2020

تقرير سنوي عن الموارد البشرية
من إعداد الأمانة

أولاً. مقدمة

1. يتناول هذا التقرير السنوي عن الموارد البشرية جميع مسائل الموارد البشرية التي يلزم إبلاغ لجنة الويبو للتنسيق بها، وغير ذلك من شؤون الموظفين التي تهم الدول الأعضاء. وهو يتضمن معلومات عن التقدم المُحرز في إنجاز أهداف التوظيف، فضلاً عن استعراض للسياسات والمبادرات والأنشطة المتصلة بالموارد البشرية التي تتوافق مع استراتيجية الويبو للموارد البشرية 2017-2021.¹

2. ويشمل هذا التقرير الفترة من 1 يوليو 2019 إلى 30 يونيو 2020. ويُستكمل هذا التقرير

¹ انظر الوثيقة [WO/CC/74/5](http://www.wipo.int/patent/enforcement/inf/74/5).

بكتيب منفصل عن الموارد البشرية ("كتيب الموارد البشرية")، والذي يحتوي على بيانات القوة العاملة الرئيسية خلال الفترة نفسها المشمولة بالتقرير أو حسب السنة التقويمية. وكتيب الموارد البشرية لعام 2020، المعنون "موظفو الويبو: مجتهدون، مبدعون، مرنون"، متاح على موقع الويبو الإلكتروني.² وترد في هذا التقرير إشارات مرجعية إلى بعض مخططات كتيب الموارد البشرية وجداوله.

ثانياً. بيانات القوة العاملة بإيجاز

3. في 30 يونيو 2020، كان مجموع القوة العاملة في الويبو قد بلغ 1,508. ولا يزال التناسب بين عناصر القوة العاملة الأساسية (70.3%) والعناصر المرنة (27.7%) مستقرًا (الجدول 1).³

4. ولا تزال إنتاجية القوة العاملة مستقرة، ولا سيما فيما يتعلق بنظامي تسجيل معاهدة التعاون بشأن البراءات ومدريد، وذلك على الرغم من الأزمة الصحية والإغلاق من جراء جائحة كوفيد-19. ولا يزال هذان النظامان الرئيسيان في خدمات التسجيل العالمية التي تديرها الويبو يشكلان المصدرين الرئيسيين لإيراداتها. وتتوفر تفاصيل الإنتاجية في لوحة الويبو للمتابعة المخصصة لإدارة الأزمات.⁴

² كتيب الموارد البشرية متاح من [هنا](#).

³ في الفترة المشمولة بالتقرير السابق، بلغ مجموع القوة العاملة 1,558 موظفًا، وكانت نسبة الموارد الأساسية إلى الموارد المرنة 70 إلى 30.

⁴ لوحة الويبو للمتابعة المخصصة لإدارة الأزمات متاحة من [هنا](#).

ثالثاً. المسائل التي يلزم إبلاغ لجنة الويبو للتنسيق بها

إنهاء التعيينات

5. يُلزم البند 9-2 (ز) من نظام موظفي الويبو المدير العام بأن يُبلِّغ لجنة الويبو للتنسيق بجميع حالات إنهاء تعيينات الموظفين. وفيما يلي حالات إنهاء الخدمة التي حدثت في الفترة من 1 يوليو 2019 إلى 30 يونيو 2020:

- أربع حالات لأسباب صحية وفقاً للبند 9-2 (أ) (2) من نظام الموظفين،
- وحالتان بسبب سوء السلوك وفقاً للبند 9-2 (أ) (3) من نظام الموظفين،
- و18 حالة لصالح حسن إدارة المنظمة وبموافقة الموظفين المعنيين، وفقاً للبند 9-2 (أ) (5) من نظام الموظفين.

تنفيذ سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين

6. تلتزم الويبو بالنهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في إطار ولايتها، وذلك اعترافاً منها بأنه لولا ذلك لن تتحقق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وتخضع جهود الويبو في هذا الشأن لسياستها بشأن المساواة بين الجنسين، التي أطلقت في عام 2014، والتي توفر إطاراً عاماً لإدماج المنظور الجنساني في السياسات والبرامج وفي إدارة الموارد البشرية. وفي عام 2019، راجعت شعبة الرقابة الداخلية وقيمت سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين. وسيستعان بنتائج شعبة الرقابة الداخلية وتوصياتها في المرحلة التالية من تنفيذ السياسة ومراجعتها.

7. وقد اتبعت الويبو نهجًا ذا شقين في جهودها من أجل المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة: فهي تنفذ مبادرات جنسانية وفي الوقت نفسه تدمج الاعتبارات الجنسانية في النواحي المتبقية. فضلاً عن ذلك، بينما تشارك الويبو وتساهم في المبادرات المُنفذة على نطاق منظومة الأمم المتحدة، فإنها تنفذ أيضاً إجراءات خاصة بها.

تعميم مراعاة المنظور الجنساني في الوظائف التنظيمية

8. فيما يتعلق بالعمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة، واصلت الويبو في عام 2019 تنفيذ خطة العمل المُطبَّقة على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP)، كما فعلت منذ عام 2012. وهذه الخطة هي آلية مساءلة وافق عليها مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق (مجلس الرؤساء التنفيذيين)⁵. وقد بدأت المرحلة الثانية من الخطة في 2018، وتميزت بتوسيع عدد المؤشرات ورفع عتبات الامتثال. وبين عامي 2018 و2019، تحسّن معدل امتثال الويبو بمقدار 17 نقطة مئوية. ونتيجة لذلك، في 2019 كانت الويبو قد لبّت المتطلبات أو فاقتها فيما يخص 41 في المائة من التصنيفات أو سبعة مؤشرات⁶. فضلاً عن ذلك، في

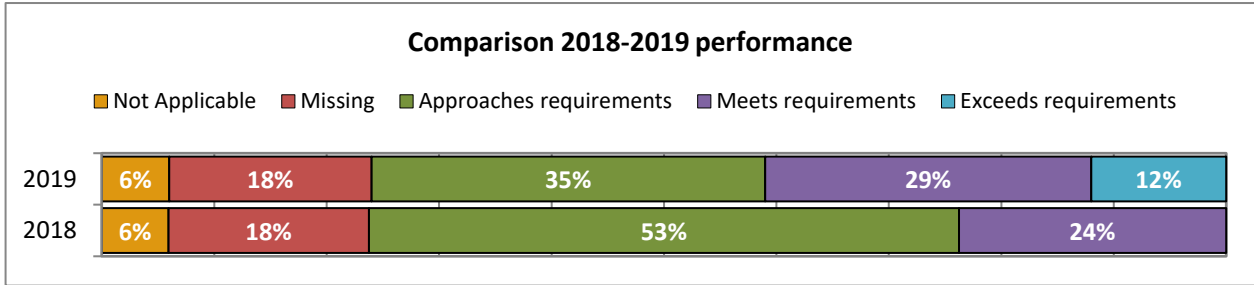
⁵ إن خطة العمل المُطبَّقة على نطاق المنظومة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة تُطبِّق الاستراتيجية الواردة في السياسة المتعلقة بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة على نطاق منظومة الأمم المتحدة التي اعتمدها مجلس الرؤساء التنفيذيين في عام 2006.

⁶ في عام 2019:

- فاقت الويبو متطلبات التقييم (4) والتدقيق (5)؛

عام 2019، وللمرة الأولى منذ تنفيذ خطة المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، تجاوزت الويبو المتطلبات فيما يخص مؤشرين (يتعلقان بالتقييم والتدقيق)، بينما لبّت المتطلبات فيما يخص خمسة مؤشرات.

9. ويبين الرسم البياني التالي ما أحرزته الويبو في استيفاء مؤشرات منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في 2019 مقارنة بما أحرزته في عام 2018.



10. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الويبو تعزيز قدرات جهات التنسيق المعنية بقضايا الجنسين حتى تصبح أكثر فعالية في تعميم المساواة بين الجنسين في البرامج والوظائف. وحتى الآن، نُظمت دورة تدريبية ليوم

- ووفت الويبو بمتطلبات السياسة (6)، والقيادة (7)، وإدارة الأداء على نحو يراعي الفروق بين الجنسين (8)، والهيكل الجنساني (11)، وثقافة المنظمة (13)؛
- وأوشكت الويبو على استيفاء متطلبات تتبع الموارد المالية (9)، والتمثيل المتكافئ للمرأة (12)، وتقييم القدرات (14)، وتنمية القدرات (15)، والمعرفة والتواصل (16)، والاتساق (17)؛
- وما زالت الويبو غير مستوفية لمتطلبات التخطيط الاستراتيجي: نتائج أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالمساواة بين الجنسين (1)، والإبلاغ عن نتائج أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالمساواة بين الجنسين (2)، وتخصيص الموارد المالية (10)، ولا ينطبق على الويبو مؤشر (3) النتائج البرنامجية لأهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالمساواة بين الجنسين.

واحد لتقييم النتائج والدروس المستفادة من تنفيذ سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين. وساعدت الدورة التدريبية أيضا على البدء في وضع تصور لسياسة الويبو الجديدة إلى جانب مراجعة محتملة لدور جهات التنسيق. واستمرت الأنشطة المنتظمة لتعزيز القدرات بصفة شهرية، مع التركيز على تبادل الممارسات الجيدة فيما بين جهات الاتصال. ومن المتوقع أن يعزز ذلك عمق مبادرات تعميم مراعاة المنظور الجنساني ومداهها على المدى المتوسط.

التوازن بين الجنسين

11. بالنسبة للثنائية 2020-2021، وافقت الدول الأعضاء في الويبو على أهداف التوازن بين الجنسين في المستويات مد-2 ومد-1 وف-5 وف-4، على النحو التالي:

الهدف	الرتبة
24%	مد-2
37%	مد-1
43%	ف-5
50%	ف-4

12. وفي 30 يونيو 2020، كان النساء يمثلن 54.4 في المائة من موظفي الويبو.⁷ ومع ذلك، فإن تمثيلهن يتفاوت تفاوتًا كبيرًا من فئة إلى أخرى، مع وجود تمثيل أقل للنساء في المناصب الإدارية: فالنساء يمثلن 100 في المائة من فئة الموظفين الفنيين الوطنيين، و63.2 في المائة من فئة موظفي الخدمات العامة، و49.3 في المائة من فئة الموظفين الفنيين و31.6 في

⁷ موظفات معينات بعقود محددة المدة ودائمة ومستمرة، بناءً على رتبة الوظيفة، الميزانية العادية. وتستبعد الموظفات المؤقتات والفئة التنفيذية.

المائة من الموظفين في مستوى المديرين. وكما يُظهر الجدول التالي، أحرزت بعض الرتب تقدماً إيجابياً على مدار الثنائيتين الماضيتين. فعلى سبيل المثال، وصل مستوى ف-4 إلى هدف 2021، أي قبل الموعد النهائي بأكثر من عام. وتحسن المستوى مد-1 أيضاً بشكل مطرد وهو الآن تنقصه نقطتان مئويتان حتى يصل إلى هدفه.

الأهداف المنشودة في ديسمبر 2021	الوضع في 30 يونيو 2020	الوضع في 30 يونيو 2019	الوضع في 30 يونيو 2018	الوضع في 30 يونيو 2017	الرتب
24%	15.4%	15.4%	16.7%	18%	مد-2
37%	34.9%	36.8%	34.6%	31%	مد-1
43%	32.7%	32.4%	33.3%	35%	ف-5
50%	50.0%	48.7%	47.2%	45%	ف-4

13. وتدعم التوعية الموجهة جهود الويبو لتحسين التوازن بين الجنسين بين موظفيها. ومن المؤشرات القوية على أن مبادرات التوسيم والتوعية تحقق عائداً إيجابياً للاستثمار في التوازن بين الجنسين الزيادة المطردة في تمثيل المرأة في أنواع وظائف معينة، على سبيل المثال في تكنولوجيا المعلومات، فخلال الأشهر الاثني عشرة الماضية، زاد عدد الموظفين الإناث من 20.5 في المائة إلى 24 في المائة ويستمر هذا الاتجاه في التصاعد.

14. ولزيادة عدد المتقدمات في المستويات العليا (ف-5 وما فوق)، أنشئ تجمع المواهب النسائية المخضمة في 2019 للسماح للمتقدمات المحتملات بإبداء رغبتهن في العمل لدى الويبو في تخصصات محددة، وذلك عند غياب الشواغر المناسبة التي تتوافق مع مؤهلاتهن. ويُخطر

الأفراد عند شغور وظيفة مناسبة، بما في ذلك فرص التعيين المؤقت، وتحتفظ الويبو بالقدرة على التواصل مع المواهب المهتمة بشأن الفرص المستقبلية.

رعاية المواهب النسائية

15. لا تزال الويبو مشاركاً نشطاً في برنامج القيادات النسائية الصاعدة (EMERGE)، وهو برنامج اشتركت في وضعه مجموعة من كيانات الأمم المتحدة، وهو الآن في العام الرابع لتنفيذه. ويعمل هذا البرنامج الذي تبلغ مدته تسعة أشهر على إعداد موظفات في الرتبة ف-3 لشغل مناصب قيادية في المستقبل. وقد بدأت دورة جديدة في أكتوبر 2019. واستفادت من البرنامج عشر موظفات من الويبو منذ انطلاقه.

16. واختتم برنامج الويبو بشأن التطوير المهني والوظيفي (I-seize)، الذي يستهدف النساء في الرتب ف-3 وف-4 وف-5 والرجال في فئة الخدمات العامة، عامه الرابع. وفي عام 2019، اختير خمسة موظفين (أربع نساء ورجل) للمشاركة في البرنامج الذي يستمر لمدة عام، والذي يتضمن جلسات تدريب وإرشاد فردية، وتبادل أفرقة، وتقييمات وتمارين، بالإضافة إلى توفير فرص تعلم فردية. ونظرًا إلى النتائج الإيجابية، يخضع البرنامج حاليًا للتحسين بهدف استيعاب المزيد من المشاركين.

تعميم المنظور الجنساني في البرامج

17. خلال جمعيات عام 2019، نظمت الويبو حلقة نقاش حول المساواة بين الجنسين وحقوق المؤلف بعنوان "تمكين المرأة في قطاع النشر". وحللت حلقة النقاش أثر المساواة بين الجنسين على الخيارات التحريرية والسياسات التجارية والاستراتيجيات التعليمية. وتبادل ممثلو

رابطات المبدعين والناشرين البيانات المتعلقة بتمثيل المرأة في القطاع وناقشوا الاتجاهات السائدة والثغرات المتبقية والمجالات التي تحتاج إلى مزيد من التركيز.

18. ونظمت الويبو أيضا حلقة عمل تفاعلية مكثفة لمدة يوم واحد للمندوبين بشأن التحيز غير العمدي والتنوع والشمول. وسعت حلقة العمل إلى خلق فهم لتأثير التنوع على الإبداع والابتكار والإنتاجية والقيم العالمية ودعم القادة لكي يتمكنوا من القيادة بشكل شامل من خلال استكشاف استراتيجيات كيفية فيما يخص الذكاء الثقافي وتقليل التحيز. وتضمنت حلقة العمل تمارين محاكاة عملية وتقييمًا فرديًا يركز على استراتيجيات القيادة الشخصية والسلوكيات الشمولية وأساليب التواصل الثقافي.

19. وعقب قرار اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية (لجنة التنمية) في عام 2018 بشأن المرأة والملكية الفكرية، بدأت الويبو في تنفيذ مشروع مدته 4 سنوات يركز على إذكاء الوعي بنظام الملكية الفكرية ومعرفته والانتفاع به. وأبرزت المرحلة الأولى من المشروع دراسات عالمية وقطرية حول مسببات انخفاض تمثيل المرأة في نظام الملكية الفكرية وما يتصل بذلك من ممارسات جيدة للتخفيف من هذه الظاهرة، وأبرزت الفجوات المستمرة في توفر البيانات والتي تعوق تطوير السياسات العالمية والمحلية.

20. وواصلت الويبو العمل مع مكاتب الملكية الفكرية عبر المناطق من أجل تحسين تقديم خدمات الملكية الفكرية المستجيبة للمنظور الجنساني - النفاذ والتسجيل والمتابعة - للمخترعات ومن أجل إذكاء الوعي بممارسات الملكية الفكرية الشمولية مثل الإدارة ووضع

السياسات وتقديم الخدمات. وعلى سبيل المثال، يعمل أصحاب المصلحة في أمريكا اللاتينية بشكل منسق على أن تكون طرق جمع بيانات الملكية الفكرية مراعية للاعتبارات الجنسانية.

21. فضلاً عن ذلك، قدمت المنظمة العالمية للملكية الفكرية التدريب والتوجيه لرائدات الأعمال المنتميات للشعوب الأصلية والجماعات المحلية حول الملكية الفكرية والمعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي، بما في ذلك التنوع البيولوجي. وتلقت 24 مخترعة التدريب في عام 2019.

تقرير لجنة الخدمة المدنية الدولية

22. تنص المادة 17 من النظام الأساسي للجنة الخدمة المدنية الدولية على أن "تُقدّم اللجنة إلى الجمعية العامة [للأمم المتحدة] تقريراً سنوياً يشمل معلومات عن تنفيذ مقرراتها وتوصياتها. ويُحال التقرير إلى الأجهزة الرئاسية للمنظمات الأخرى عن طريق الرؤساء التنفيذيين لتلك المنظمات [...]". وبناءً على ذلك، يلفت المدير العام انتباه لجنة الويبو للتنسيق إلى تقرير لجنة الخدمة المدنية الدولية لعام 2019 (وثيقة الأمم المتحدة A/74/30).⁸

تقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة (مجلس الصندوق المشترك)

23. تنص المادة 14 (أ) من النظام الأساسي للصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة (الصندوق) على أن يقدم مجلس

⁸ انظر الوثيقة [A/74/30](#).

الصندوق المشترك إلى الجمعية العامة للأمم المتحدة وإلى المنظمات الأعضاء مرة واحدة على الأقل في السنة "تقريراً، يشمل البيانات المالية، بشأن عمليات الصندوق، ويبلغ كل منظمة عضو بأي إجراء تتخذه الجمعية العامة بناء على التقرير". وقُدِّم تقرير مجلس الصندوق المشترك لعام 2019 إلى الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الرابعة والسبعين (وثيقة الأمم المتحدة A/74/331).⁹ ويلفت المكتب الدولي انتباه الدول الأعضاء إلى هذا التقرير.

المكافآت والتقدير

24. حسبما طلبت لجنة الويبو للتنسيق من الأمانة في اجتماعها السنوي المنعقد في سبتمبر 2018، أعدت الأمانة تقريرها عن تنفيذ برنامج المكافآت والتقدير وعن التغييرات الطارئة عليه منذ التقرير السنوي السابق عن الموارد البشرية. ويبرز برنامج الويبو للمكافآت والتقدير ثقافة التميز في الويبو ويقدر إسهامات فرادى الموظفين والفرق في تحقيق النتائج التي تنشدها المنظمة.

25. بالنسبة للثلاثية 2020-2021، وافقت الدول الأعضاء في الويبو على تخصيص مبلغ 1,152,000 فرنك سويسري لبرنامج المكافآت والتقدير. وقد شهد برنامج المكافآت والتقدير في 2020 التغييرات التالية:

- إدراج جهات التنسيق المعنية بقضايا الجنسين تحت "الإسهامات الخاصة لدعم العمل الداخلي للويبو"؛
- فيما يخص مكافأة "تحقيق التميز": زيادة عدد المكافآت لكل قطاع (من مكافأة لكل

⁹ انظر الوثيقة [A/74/331](#).

50 موظفًا إلى مكافأة لكل 15 موظفًا) ،
وترافق ذلك مع تخفيض المبلغ (من 7,500
فرنك سويسري إلى 2,000 فرنك سويسري)
وزيادة المرونة في معايير التأهيل؛

- فيما يخص مكافأة "التصرف بمسئولية" :
تخفيض المبلغ (من 4,000 فرنك سويسري
إلى 2,000 فرنك سويسري) ، بما يتمشى مع
المبلغ المخفض لمكافأة "تحقيق التميز".
- زيادة المرونة في معايير التأهيل
لمكافأة "رسم المستقبل"؛
- فيما يخص مكافأة "العمل يدًا واحدة" :
زيادة عدد المكافآت لكل قطاع (من 5 إلى
10)؛
- إلغاء مكافأة "الأداء التنظيمي" ، بناء
على طلب الدول الأعضاء .

26. من المتوقع أن تبلغ التكلفة الإجمالية
لبرنامج المكافآت والتقدير في عام 2020 ما
مقداره 321,000 فرنك سويسري، أي ما يقرب من
0.2 في المائة من إجمالي تكاليف الأجور في
الويبو (أي الأجر الصافي للفئة الفنية والفئات
العليا من الموظفين، ورواتب فئة الخدمات
العامة والفئات المتصلة بها).

تمديدات التعيينات المؤقتة

27. طلبت لجنة الويبو للتنسيق في اجتماعها
السنوي الذي عُقد في سبتمبر 2018 أن تُدرج
الأمانة بانتظام في تقريرها السنوي عن الموارد
البشرية معلومات مفصلة عن عدد التعيينات
المؤقتة التي مددها المدير العام لما يزيد
على سنتين بموجب البند 4-16 (أ) من نظام

الموظفين 10، والسند المنطقي لاستخدام هذا التدبير الاستثنائي. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، والتي تنتهي في 30 يونيو 2020، جرى تمديد 10 تعيينات مؤقتة لأكثر من سنتين. وفيما يلي أسباب هذه التمديدات الاستثنائية:

- كان من المقرر أن يُستعاض عن 5 تعيينات مؤقتة بتعيينات محددة المدة. ولكن تعذر اكتمال إجراءات التعيين في الوظائف المحددة المدة قبل انتهاء التعيينات المؤقتة لشاغلي المناصب المؤقتة، وذلك بسبب تأخيرات غير متوقعة. وقد جرى تمديد التعيينات المؤقتة (لمدد تتراوح بين شهر و5 أشهر) لكي يتسنى اكتمال عملية اختيار شاغلي الوظائف المحددة المدة.

- جرى تمديد تعيينين مؤقتين بشكل استثنائي لمدة سنة نظرًا إلى تأخر المناقصة الدولية الخاصة باستبدال آلات الطباعة وبرامجها الحاسوبية.

- جرى تمديد تعيينين مؤقتين بشكل استثنائي (لمدة 3 أشهر ولمدة نصف شهر) نظرًا إلى جائحة كوفيد-19 حيث لم يتمكن اثنين من الموظفين من العودة إلى الوطن بسبب عدم توفر رحلات الطيران.

- جرى تمديد تعيين مؤقت واحد (لمدة شهر واحد) لتلبية احتياجات العمل لحين عودة أحد رؤساء الأقسام من إجازة خاصة دون أجر.

رابعاً. إدارة القوة العاملة في الويبو أثناء أزمة كوفيد-19

28. في 16 مارس 2020، أغلقت الويبو مكاتبها في المقر الرئيسي في جنيف استجابة لتطور الأزمة الصحية الناجمة عن جائحة كوفيد-19 وقرارات الإغلاق التي اتخذتها الحكومة المضيفة. وطلب من موظفي الويبو العمل من منازلهم، باستثناء حضور موظفين أساسيين محدودي العدد في مقر العمل من العاملين في وحدات الطب والمباني وتكنولوجيا المعلومات والأمن ومكتب المدير العام والاتصالات والموارد البشرية والذين كان وجودهم ضروريًا لأداء الخدمات الأساسية التي لا يمكن تقديمها عن بعد.

29. وخلال المرحلة الأولية من الأزمة، قدمت للموظفين حواسيب محمولة ومعدات أخرى للسماح لهم بالاتصال بأنظمة الويبو بأمان من مواقع بعيدة. وأصدرت شهادات لتمكين حركة الموظفين بشكل محدود، بما في ذلك عبور الحدود. وخلال وقت قصير، كانت خدمات الويبو تعمل جيدًا، بما في ذلك الخدمات المدرة للدخل وخدمات الدعم، واقتربت بسرعة من العمل بقدرتها المثلى.

30. وقدمت مجموعة كبيرة من وسائل الدعم للموظفين عن بعد. وتابعت الوحدة الطبية المسائل الصحية في وقت كانت فيه النظم الصحية المحلية تحت الضغط. وأتاحت الويبو خدمات الرعاية الصحية عن بعد من خلال شركة التأمين الصحي التابعة لها. وقدم مستشار الموظفين خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد وتدريب الموظفين بشكل عام، بينما استمرت بلا انقطاع خدمات الموارد البشرية، بما في ذلك التوظيف ودفع الأجور وإدارة العقود والتدريب عبر الإنترنت وإدارة الأداء.

31. وتولى فريق متعدد التخصصات يُعنى بالتواصل أثناء الأزمات ضمان وصول رسائل المدير العام إلى موظفي الويبو على نحو منتظم.

32. وطُبقت بصفة مؤقتة تدابير واستثناءات ظرفية على عدد من سياسات الموارد البشرية وإجراءاتها لتيسير الإدارة في وضع الأزمة وبالنظر إلى الظروف الخارجية المعقدة. وتتعلق هذه التدابير بالإجازات المرضية والسفر وإدارة الوقت، من بين أمور أخرى.

33. وكان عدد حالات الإصابة المؤكدة بكوفيد-19 بين موظفي الويبو، الذين اختبرتهم الوحدة الطبية، 18 حالة. وبالإضافة إلى ذلك، كُشف عن نحو 70 موظفًا ظهرت لديهم أعراض متساوقة مع أعراض كوفيد-19 واضطر ما يقارب 300 موظف إلى حجر أنفسهم نتيجة قيام الوحدة الطبية باقتفاء أثر مخالطي الحالات المؤكدة. وللأسف الشديد، في 7 أبريل 2020، فقدت الويبو موظفًا بسبب فيروس كورونا. وتلقت أسرته دعمًا كبيرًا.

34. ووحدت المنظمات الدولية الموجودة في جنيف صفوفها عن طريق عقد اجتماعات منتظمة عبر الإنترنت لتنسيق تدابير إدارة الأزمة وتقاسم موارد المعلومات والدروس المستفادة. ونتيجة لهذه المشاورات المنتظمة، حققت المنظمات درجة عالية من الاتساق في تطبيق تدابير إدارة الأزمة ولم يتخلف أحد عن الركب.

35. ومع التراجع التدريجي في معدلات الإصابة في منطقة جنيف، وتخفيض الحكومة المضيفة لتدابير الإغلاق، بدأت الويبو في يونيو 2020 تنفيذ برنامج مرحلي مخطط له بعناية للعودة إلى العمل بالمباني. وجهزت المباني لضمان سلامة عودة الموظفين، مع ضمان التباعد الجسدي، واتخاذ تدابير النظافة، وإجراء أنشطة التوعية

والتدريب. وخلال المرحلة الانتقالية، التي ستنتهي في 30 سبتمبر 2020، وبافتراض استقرار الوضع الوبائي، سيزداد عدد الموظفين في المباني ليصل إلى 60 إلى 70 في المائة من طاقتهم الكاملة، مع استمرار الموظفين المتبقين في عملهم من المنزل، بما في ذلك عمل بعضهم على أساس التناوب.

36. وخلال فترة الإغلاق، استُخلصت دروس مهمة من شأنها أن تثيري خطط استمرار العمل وسياسات إدارة الوقت في المستقبل. وكشفت دراسة استقصائية أجريت في يونيو أن أغلبية كبيرة من الموظفين ينظرون إلى فترة العمل عن بعد بشكل إيجابي، في حين أبلغت أقلية عن مواجهة صعوبات. كما أعربت أغلبية كبيرة من الموظفين عن رأي مفاده أن العمل عن بعد يجب أن يظل متاحًا بقدر ما بعد الأزمة الصحية. والعمل جار الآن لدمج العمل عن بعد في سياسة المنظمة بشأن إدارة الوقت وترتيبات العمل المرنة، والتي ستطبق خارج وضع الأزمة في المستقبل. وستأخذ هذه السياسة في الاعتبار احتياجات العمل للمنظمة وتفضيلات الموظفين وتوقعاتهم.

37. ولا يزال الأثر الاقتصادي لأزمة كوفيد-19 العالمية مصدر قلق لأنها من المحتمل أن تؤثر على أنشطة الملكية الفكرية حول العالم والطلب على خدمات الويبو، والتي هي المصدر الرئيسي لإيرادات الويبو.

خامسًا. مسائل أخرى تتعلق بالموظفين

التوزيع الجغرافي

38. أُحرز مزيد من التقدم في التمثيل الجغرافي بفضل مجموعة من جهود التوعية، مما أدى إلى تمثيل الدول الأعضاء غير الممثلة سابقًا في صفوف موظفي الويبو.

39. وفي 30 يونيو 2020، كانت 112 دولة عضو ممثلة في الوظائف الخاضعة للتوزيع الجغرافي¹¹، مقارنة بما عدده 108 دولة في عام 2018. ومن منظور التنوع عمومًا، أصبحت 122 دولة عضو ممثلة الآن في جميع مستويات الموظفين وفئاتهم.

التوظيف والتوعية

40. تواصل الويبو إدراج التنوع كعنصر رئيسي في جهود التوظيف، وذلك اعترافًا منها بأن التنوع يحفز الابتكار. واكتسب التركيز على أنشطة التوعية زخمًا بفضل الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في إطلاق حملات منتظمة لاستهداف المناصب العليا والمتخصصة، وبالتالي ضمان إتاحة الوصول لفرص العمل بالويبو على نطاق واسع إلى المهنيين في جميع أنحاء العالم. ونتيجة لذلك، زاد مجموع المتقدمين للوظائف في الويبو بنسبة 26 في المائة في المتوسط لكل وظيفة شاغرة في عام 2019، مقارنة بالعام السابق.

41. وثمة تحديات خاصة، لا تنفرد بها الويبو، فيما يتعلق بتحديد تجمّع متنوع للمرشحين المؤهلين لجميع المناصب، وتحديدًا أولئك الذين يحتاجون إلى مهارات مطلوبة عالية التخصص عندما تكون المنافسة في السوق مرتفعة، لا سيما في مجال تكنولوجيا المعلومات. وأدى اللجوء إلى النشر المنتظم للوظائف الشاغرة التي يصعب إيجاد مرشحين مناسبين لشغلها في عام 2019 إلى إعلان عن 30 وظيفة من تلك الوظائف من خلال LinkedIn و Facebook، بما في ذلك الاستعانة بأسلوب التوظيف المباشر للاتصال بالمرشحين

¹¹ الوظائف الخاضعة للتوزيع الجغرافي هي جميع الوظائف في الفئة الفنية والفئات العليا، والتي تمول من الميزانية العادية باستثناء الوظائف اللغوية ووظيفة المدير العام.

السلبين، مع التركيز على المرشحات للمناصب العليا.

42. وفيما يتعلق بالاختيارات، تضاعف عدد النساء المختارات للوظائف من الرتبة ف-4 إلى الرتبة مد-2 في الثنائية 2018-2019، حيث عُين ما عدده 34 امرأة (42.5 في المائة) مقارنة بما عدده 17 امرأة (34 في المائة) في الثنائية 2016-2017، كما يُلاحظ في الجدول التالي. ولا تزال الاختلافات قائمة على المستوى الفردي، ولكن التحسينات في المستويين ف-4 وف-5 تُعتبر مشجعة.

التعيينات في الثنائية 2016-2017			التعيينات في الثنائية 2018-2019			الرتبة
النسبة المئوية للنساء	نساء	رجال	النسبة المئوية للنساء	نساء	رجال	
46.2%	12	14	50.0%	21	21	ف-4
16.7%	2	10	53.8%	7	6	ف-5
27.3%	3	8	26.1%	6	17	مد-1
0.0%	0	1	0.0%	0	2	مد-2
34%	17	33	42.5%	34	46	المجموع

43. ومن المحاور الأخرى المهمة لجهود التوعية التي تبذلها الأمانة المبادرة التي وافقت عليها لجنة الويبو للتنسيق¹² والتي تستهدف الدول الأعضاء غير الممثلة. وقد زاد عدد الدول الأعضاء غير الممثلة التي رشحت جهة تنسيق

¹² انظر الوثيقة [.WO/CC/73/5](#).

لمساعدة الويبو، فيوجد حالياً 46 جهة تنسيق مرشحة حالياً من قبل الدول الأعضاء، وأصبح بعضها ممثلاً. وتشمل أنشطة إشراك جهات التنسيق وتوفير التوجيه لها ندوات تمهيدية عبر الإنترنت، وتوفير بيانات عن طلبات المواطنين، والنشر الآلي للوظائف الشاغرة في الويبو في الفئة الفنية ومستوى المديرين والتعاون لتحديد شبكة وقنوات محلية لدعم المبادرة.

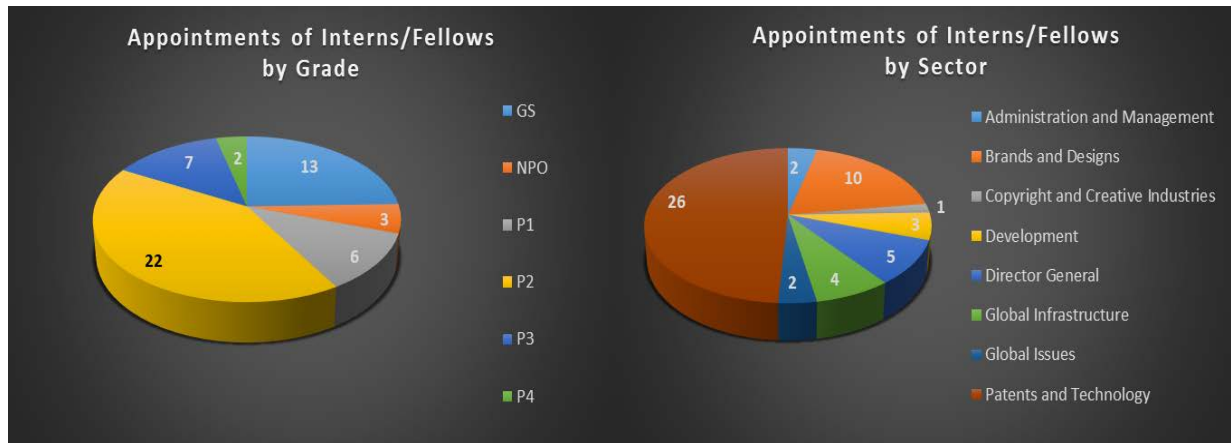
44. فضلاً عن ذلك، تتعاون إدارة الموارد البشرية مع إدارات أخرى عبر المنظمة من أجل دمج عنصر التوعية في مختلف البعثات والأحداث التي تجري في الدول الأعضاء. وفي عام 2019، حضر عروض التوعية مواطنون من 27 دولة عضو في الويبو خلال الأحداث الوطنية والإقليمية في خمس مناطق: أفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ وأوروبا الشرقية والوسطى وآسيا الوسطى وأمريكا اللاتينية والكاريبي والشرق الأوسط.

45. ونتيجة لهذا النهج المتعدد الجوانب لأنشطة التوعية، شهدت الثنائية 2018-2019 زيادة كبيرة في النسبة المئوية للمتقدمين من الدول الأعضاء غير الممثلة (13.8 في المائة) مقارنة بالثنائية السابقة (7.4 في المائة)، بينما عُين خمسة مرشحين من دول أعضاء غير ممثلة سابقاً في عام 2019.

46. يوفر برنامج التدريب الداخلي مصدرًا قيمًا للمواهب الشابة. ونتيجة لتحسين الشروط، أصبح البرنامج أيسر منالاً، وزاد عدد الجنسيات الممثلة من قبل المتدربين في عام 2019 بنسبة 25 في المائة ليصبح 25 جنسية ممثلة مقارنة بما عدده 20 جنسية في عام 2018. وتفتخر الويبو بمعدل رضا نسبته 100 في المائة بالنسبة للمتدربين المشاركين الذين شملهم الاستقصاء والذين سيوصون بالويبو كجهة عمل

مفضلة، وذكر 96 في المائة منهم أن فترة تدريبهم الداخلي أهلتهم على نحو أفضل للحصول على فرص العمل في المستقبل. وثمة مؤشر آخر تضمنته نتائج استقصاء أجرته مبادرة التدريب الداخلي العادل (Fair Internship Initiative) في عام 2019، حيث صُنّف برنامج الويبو للتدريب الداخلي من بين الأفضل في المنظمات الدولية.

47. وقد أصبحت برامج الزمالة والتدريب الداخلي بمنزلة المدخل لجذب المواهب الشابة المتنوعة والاحتفاظ بها في المنظمة. فعلى مدار سبع سنوات بين أبريل 2013 وأبريل 2020، عُيّن 53 زميلاً ومتدرباً سابقاً في الويبو يمثلون 26 جنسية مختلفة في وظائف مؤقتة (60 في المائة) أو وظائف محددة المدة (40 في المائة). وكان ما يقرب من ثلثي المتدربين والزملاء المحفوظ بهم (62 في المائة) من الإناث وكان متوسط العمر 33 سنة. ويمثل ذلك معدل احتفاظ نسبته 10 في المائة من إجمالي عدد الزملاء والمتدربين في الويبو خلال هذه الفترة. وثمة المزيد من التفاصيل في الرسمين البيانيين التاليين.



الوصول إلى المواهب

48. تعتمد الويبو بالتدريج نهجًا أكثر مرونة يسعى إلى الاستفادة من المواهب الداخلية

الموجودة مع الاستعانة بحلول القوة العاملة المرنة الأخرى بطريقة أكثر كفاءة وأحسن تدبيراً. وفي هذا الصدد، يُنفذ حالياً مشروع تجريبي لزيادة التنقل الداخلي للسماح للموظفين المعيّنين بعقود محددة المدة ومستمرة ودائمة بالاضطلاع بمهام مؤقتة، في ظل ظروف معينة، مع الاحتفاظ بأوضاعهم واستحقاقاتهم التعاقدية. وتوفر هذه المهام المؤقتة الفرصة للموظفين لتوسيع خبراتهم واكتساب مهارات جديدة في مجالات أخرى من المنظمة.

49. ولتعزيز قدرة الأمانة على التنبؤ الدقيق بالاحتياجات المستقبلية، يولى اهتمام متزايد أيضاً لتحسين بيانات استخبارات الأعمال التي تتيح إجراء تحليل أكثر دقة للثغرات لإرشاد عملية التخطيط الاستراتيجي. فضلاً عن ذلك، يستمر استكشاف مزايا استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات التوظيف ذات الأعباء الإدارية الثقيلة وتقليلها، مع إيلاء اهتمام خاص للمخاطر التي ينطوي عليها استخدام هذه التكنولوجيا. وبعد اختبار الذكاء الاصطناعي في فحص السير الذاتية، تُجرَّب الآن هذه التكنولوجيا في فحص طلبات التدريب الداخلي، وقد حققت نتائج واعدة. وثمة إمكانية لتحقيق مكاسب مماثلة في مجالات التوظيف الأخرى.

تنمية قدرات الموظفين وتعلمهم

50. أنشئ النظام المركزي لإدارة التعلم باعتباره المنصة المفضلة لتعلم موظفي الويبو ومديريها، بما في ذلك مكاتبها الخارجية. وقد مكّن هذا النظام المنظمة من استكشاف طرق رقمية جديدة لتقديم التدريب مثل الدورات ومقاطع الفيديو عبر الإنترنت، مما أدى إلى تضاعف عدد المستفيدين من التدريب تقريباً من 6،266 إلى 12،385.

51. وتُعزى الزيادة الكبيرة في أيام التدريب (من 5,435 إلى 6,757) في الأساس إلى توفير التدريب حسب الوتيرة التي يفضلها الدارس عبر الإنترنت وفي الفصول الدراسية على الاحترام وتناغم مكان العمل. وعلى نحو مشابه، أدت دورة BSAFE الإلزامية، إلى جانب الجلسات التي قُدمت حديثًا عن اليقظة، إلى زيادة كبيرة في التدريب في فئة "الصحة والسلامة والأمن". وثمة زيادة أيضًا في "فئة الملكية الفكرية" نتيجة زيادة المشاركة في دورات أكاديمية الويبو. كما اجتذب موضوع "الملكية الفكرية وسلسلة الكتل" العديد من المشاركين إلى مؤتمر نُظم في الويبو حول هذا الموضوع. وأخيرًا، تلقى العديد من الموظفين التدريب على استخدام تطبيق السفر والاجتماعات الجديد (TAM) وانطلقت دورة إلزامية جديدة عبر الإنترنت للتوعية بالاحتيال.

52. وأتيح "التدريب الإعلامي الاستراتيجي" لأول مرة للموظفين الذين يمثلون الويبو بشكل متكرر أمام الصحافة. والهدف هو تحسين المقابلات الإعلامية، وتعلم كيفية التعامل مع الأخبار السلبية، والتحكم في الأضرار والاستفادة من الفرص ذات الأهمية الإخبارية.

53. ونتيجة للإغلاق، كان لابد من إلغاء التدريب المباشر وجهًا لوجه اعتبارًا من مارس. وقد أدى ذلك إلى تسريع التوسع في إتاحة الدورات التدريبية عبر الإنترنت، على النحو التالي:

(أ) مع تزايد أهمية تقديم الحلقات الدراسية عبر الإنترنت، عُدّل التدريب على مهارات العروض التقديمية التقليدية لتحقيق هذه الغاية، مما ساعد مقدمي العروض على تكييف عروضهم التقديمية وأن يكونوا واثقين من أنفسهم في العالم الافتراضي. وعُدّلت بعض

عروض التدريب على تكنولوجيا المعلومات فيما يخص أدوات تطبيقات مايكروسوفت وكذلك الدورات ذات الصلة بالمسيرة المهنية لتقديمها في سياق افتراضي.

(ب) أدى الترويج لتراخيص منصة التعلم عبر الإنترنت "LinkedIn Learning" إلى زيادة عدد الزملاء الذين يستخدمون المنصة إلى حوالي 250. وقد نالت مقاطع الفيديو، التي تتناول مجموعة متنوعة من المواضيع، تقديرًا كبيرًا من قبل الموظفين المشاركين، خاصة تلك المتعلقة بالعمل عن بعد.

(ج) توفير اللعب الجاد، مع الألعاب التعليمية المتاحة التي تغطي عدة مواضيع، مثل التفاوض وتسوية النزاعات، وخدمة العملاء وإدارة الوقت/الإنتاجية الشخصية، وتقديم معسكر التدريب على العمل عن بعد، وهو برنامج تعلم رقمي يغطي الموضوعات التالية التي تهدف إلى مساعدة موظفي الويبو ومديريها على التكيف مع الواقع الجديد للعمل عن بعد: الأدوات + القواعد، الفضاء + الروتين، الثقة + العلاقات، عدم اليقين + المرونة.

(د) قدمت جميع الدروس اللغوية عن بُعد من خلال التدريب في الفصول الافتراضية أثناء الإغلاق.

54. أنشئت شبكة من المدربين الداخليين في المنظمات الدولية، بما في ذلك الويبو، في أوائل عام 2020. والهدف من هذه الشبكة هو تبادل أفضل الممارسات وبناء إطار مشترك وتوفير التدريب الداخلي فيما بين المنظمات

المشاركة. وقد عرض الأعضاء الستة لفريق الويبو للتدريب الداخلي خدماتهم للأشخاص الذين يحتاجون إلى تدريب أو مجرد آذان مصغية أثناء الإغلاق. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قُدم التدريب لما عدده 22 موظفًا بمجموع 73.5 ساعة.

55. وانتهى بنجاح الإصدار الثاني من برنامج الويبو التوجيهي التجريبي، الذي يضم 21 زوجًا توجيهيًا، في نهاية عام 2019. وتشمل التوصيات الناتجة مرونة مدة البرنامج، واختيار المُوجهين من قبل متلقي التوجيه، والتدريب التوجيهي، والمبادئ التوجيهية لكل من الموجهين ومتلقي التوجيه واستكشاف الأدوات المناسبة "لشبكة التوجيه" (MentorNet)، حيث يمكن لمتلقي التوجيه المحتملين أن يطلعوا على مؤهلات الموجهين المتاحين.

56. وشاركت الويبو في استعراض وحدة التفتيش المشتركة على نطاق منظومة الأمم المتحدة بعنوان "السياسات والبرامج والمنصات لدعم التعلم: نحو مزيد من الاتساق والتنسيق والتقارب". ويركز مشروع التقرير والتوصيات على الأهمية الاستراتيجية للتعلم بالنسبة لجميع كيانات منظومة الأمم المتحدة ويقترح إجراءات محددة، مثل تقييم تأثير برامج التعلم، ومراجعة الإطار التنظيمي للتعلم، ورفع مكانة منتدى مديري التعلم الحالي إلى شبكة من مجلس الرؤساء التنفيذيين.

خدمات للموظفين

57. في سياق الجهد المبذول على مستوى المنظمة للحد من الملفات الورقية والوصول إلى المعارف وتبادلها لأداء مهام إدارة الموارد البشرية بفعالية، أطلقت منصة الإدارة المركزية للمحتوى (ECM) في عام 2019 - منصة KIC ECM. وهي تزود

إدارة الموارد البشرية بتدفقات عمل إلكترونية لتسريع العمليات وتتبعها إلى جانب أدوات حماية أصول المعلومات المؤسسية للويبو والحفاظ عليها. ويعد استحداث نظام حفظ الملفات الإلكتروني في عمليات إدارة الموارد البشرية خطوة مهمة إلى الأمام، مما يسمح بوجود مستودع رقمي واحد لوثائق الموظفين وسجلاتهم بدلاً من الملفات الورقية الموجودة. وتشمل المزايا والقدرات الأخرى قوة البحث والترقيم الآلي لإصدارات الوثائق، والإدارة الآمنة والمرنة للوصول إلى الوثائق، ووجود مستودع آمن متوافق مع المعايير الحالية ومتطلبات توفر الخدمة بالنسبة للأنظمة الضرورية للعمل، وإمكانية المسح الضوئي للوثائق مباشرة في النظام الإلكتروني.

58. ونشرت الوظيفة الجديدة للتخطيط للموارد المؤسسية/نظام الإدارة المتكاملة (ERP/AIMS) التي كانت قد أطلقت في 2019 بشأن العمل الإضافي، نشرًا تامًا في النصف الثاني من عام 2019. ونتيجة لذلك، أصبحت جميع الطلبات والأذون وعمليات التحقق والمدفوعات المتعلقة بالعمل الإضافي بدون ورق تمامًا.

59. واكتملت في يونيو 2020 عملية طرح المناقصة والاختيار فيما يتعلق بتوفير التأمين الطبي الجماعي والتأمين ضد الحوادث، والتي كانت قد بدأت في سبتمبر 2019، عقب عملية اختيار على مرحلتين، مرحلة فنية ومرحلة مالية. ونتيجة لذلك، اختيرت شركة التأمين نفسها لكلا التأمينين. وستكون هناك زيادة محدودة في قسط التأمين بحوالي 3.5 في المائة على التأمين الطبي وزيادة أكبر بنسبة 7 في المائة على التأمين ضد الحوادث أثناء الخدمة. وسيستمر

التفاوض بشأن الشروط التعاقدية من أجل التنفيذ في 1 يناير 2021.

تكوين الكفاءات من أجل المستقبل

60. أنشأت الويبو فريق مناقشة متعدد القطاعات معني بمستقبل العمل والأثر المتوقع للتحول الرقمي على الويبو. ومن خلال الأفكار والمناقشات التي جرت طوال عام 2019، استخلصت الموضوعات العامة التالية:

• دعم طريقة العمل التي تتمحور حول

الإنسان

• تمكين القوة العاملة المرنة والخلاقة

• الاستفادة من المهارات وبناء القادة

وستناقش أجندة التحول هذه مع الإدارة العليا وستنسق بعناية مع جميع أصحاب المصلحة.

61. ومن الواضح أن التغيير التكنولوجي المتسارع بلا هوادة يتطلب تحلي موظفي الويبو بمعارف ومهارات جديدة. وتُلبي الحاجة إلى تعزيز ثقافة المرونة والتعلم مدى الحياة من خلال توفير فرص تعلم لموظفي الويبو ومديريها تتميز بالتنوع وتعدد الأساليب. كما أن التحول إلى العمل عن بعد بالنسبة لغالبية موظفي الويبو بسبب الإغلاق من جراء كوفيد-19 سيسمح للويبو بجني ثمار ترتيبات العمل المرنة وخاصة العمل عن بعد. وإذا ما اقترن ذلك بالعرض الجذاب لخيارات التعلم والتطوير، فإن ذلك سيجعل الويبو جهة عمل مفضلة.

62. ومع التطورات الجارية في مجال التكنولوجيا السحابية، أطلقت الويبو مشروع التحول السحابي. وسيؤثر الانتقال إلى المنصة السحابية على العديد من مجالات العمل وسيطلب شراكة قوية بين مجالات العمل هذه وإدارة الموارد

البشرية، بالإضافة إلى اتباع نهج مرن يسمح بأخذ التعليقات باستمرار وإجراء التعديلات سريعًا. وقد أُجري تحليل ثغرات أولي رفيع المستوى لتأثير التحول على الأدوار والموظفين. ويجري النظر في وضع إطار شامل لإدارة المواهب في الويبو ويقصد به إدخال نهج أكثر تنوعًا وموجه نحو المهارات في توصيف الوظائف. وضمم إطار للتدريب والتقييم ضمن الإطار الأشمل لنظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين.

63. ومع تخفيض القيود المفروضة على السفر الدولي إلى مركز عمل جنيف، سينضم عدد من الموظفين الجدد والزملاء إلى الويبو اعتباراً من يوليو، وتطلق إدارة الموارد البشرية من أجلهم نسخة منقحة ورقمية من برنامج الويبو التمهيدي. كما أن الاستعدادات جارية لتوظيف كبار المديرين في النصف الثاني من عام 2020.

مشاركة الموظفين

64. أُجري عدد من الدراسات الاستقصائية على صعيد الموظفين خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك حول الصحة والرفاه، وإدارة الوقت، وترتيبات العمل المرنة، فضلاً عن الدراسة الاستقصائية العالمية للموظفين لعام 2019 الصادرة عن لجنة الخدمة المدنية الدولية بشأن مجموعة عناصر الأجر في الأمم المتحدة.

65. وستُجرى دراسة استقصائية أخرى عن "الاحترام والانسجام في العمل". ومن المخطط إجراء دراسة استقصائية شاملة عن مشاركة الموظفين في أواخر 2020/ أوائل 2021 والتي يمكن تشبيهها "بفحص درجة الحرارة" بشأن الثقافة السائدة في الويبو، وهي ستضع خط الأساس لقياس أثر مبادرات إدارة المواهب.

الدعم الطبي/ الخدمات الصحية

66. يقدم كبير المستشارين الطبيين المشورة والخدمات لإدارة الويبو فيما يتعلق بقضايا الصحة المهنية واللياقة الطبية للموظفين. وقد أدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة كبيرة جدًا في أعباء العمل الملقاة على عاتق الوحدة الطبية. ولتلبية احتياجات المنظمة، كان يتعين زيادة قدرة الوحدة الطبية لضمان المتابعة المناسبة للحالات ومن احتكوا بها وجميع المسائل المتصلة بذلك. وقد انضمت ممرضة إضافية مختصة بالصحة المهنية وطبيب مهني، تحت إشراف كبير المستشارين الطبيين، إلى الفريق خلال فترة الجائحة.

67. وشارك كبير المستشارين الطبيين في العديد من لجان الويبو الداخلية ومجموعات الأمم المتحدة المشتركة بين الوكالات، بالإضافة إلى تلك الموجودة قبل الجائحة مثل مجلس تنفيذ استراتيجية الصحة العقلية، وفي اللجان المعنية بالسياسات والاستراتيجيات المتعلقة بإدارة أزمة كوفيد-19. ويشمل ذلك اللجان الداخلية مثل فريق عمليات الأزمة، وفريق اتصالات الأزمة، وفريق إدارة الأزمة، وكذلك اللجان المشتركة بين الوكالات مثل مديري الأمم المتحدة الطبيين، وفريق الإدارة العليا بجنييف وشبكة الموارد البشرية.

الرعاية الاجتماعية للموظفين

68. لا يزال الدعم النفسي والاجتماعي من أهم مجالات الخدمات المقدمة لموظفي الويبو. ويُطبق النهج المتكامل في دعم رفاه الموظفين والصحة النفسية للموظفين العاملين. وبالتعاون الوثيق مع خدمات الويبو الداخلية الأخرى، اعتمد نهج متعدد التخصصات لتعزيز الصحة العقلية والرفاه

للمساهمة في تعزيز بيئة متناغمة في الويبو. وبالمثل، قدمت المساعدة النفسية والاجتماعية للموظفين ومعاليهم لدعم اعتبارات المساواة بين الجنسين والتنوع في الويبو.

69. وبُذلت جهود كبيرة لتقديم الدعم لموظفي الويبو أثناء عملية دمج الموظفين الجدد من خلال تقديم المعلومات والمساعدة في الجوانب العملية المتعلقة بالانتقال إلى مركز عمل جديد. وقد تحقق ذلك من خلال التوعية، وصفحة إنترانت مخصصة، والعروض التقديمية في الحلقات الدراسية للقادمين الجدد، والاجتماعات الفردية، والتعاون مع المنسقين المتدربين، وما إلى ذلك، في حين قدم الدعم للأفراد من غير الموظفين في الوفاء بالتزاماتهم الضريبية والتزامات التأمين الاجتماعي.

70. وفي الثنائية 2019-2020، استمر الانخراط في الأنشطة المشتركة بين الوكالات في مجال الدعم النفسي والاجتماعي والصحة العقلية من خلال المشاركة في أعمال فريق مستشاري الموظفين والمستشارين المتخصصين في حالات الإجهاد التابع للأمم المتحدة، ومجلس تنفيذ استراتيجية الصحة العقلية التابع للأمم المتحدة، وفرقة العمل المعنية بواجب العناية وفريق الأمم المتحدة العامل المعني بالاستخبارات الصحية وفريق مستشاري جنيف. ودعم مستشار موظفي الويبو تنفيذ استراتيجية الويبو للصحة العقلية والمبادئ التوجيهية بشأن العودة إلى العمل بعد إجازة مرضية طويلة الأمد، بقيادة المستشار الطبي للويبو.

71. وابتداءً من فبراير 2020، كُرسَت الأنشطة في هذا المجال بشكل أساسي لتوفير الدعم النفسي لموظفي الويبو ومتقاعديها تخفيفاً لعواقب جائحة كوفيد-19. وأنشئت صفحة إنترانت خاصة

بالرفاه أثناء أزمة كوفيد-19 تقدم معلومات وموارد عملية. وقدمت معلومات حول الجوانب المتعلقة بالرفاه أثناء العمل عن بعد بسبب الجائحة من خلال صفحة الإنترنت المخصصة. وقدم الدعم الفردي للأفراد وأفراد الأسرة، مع التركيز على الزملاء الذين قد يتأثرون بشكل غير متناسب بالوضع. وقدم الدعم للمديرين بشأن القضايا المتعلقة بالجوانب النفسية والاجتماعية لقيادة الفرق أثناء الجائحة.

72. وتلقى الموظفون وأسرهم الدعم خلال فترات ما قبل وما بعد التقاعد من خلال المشاركة في حلقة دراسية سابقة للتقاعد من تنظيم منظمة العمل الدولية ومشاورات مصممة خصيصًا. ويواصل متقاعدو الويبو وأفراد أسرهم الاستفادة من الدعم بالتنسيق مع الخدمات الداخلية وشركة التأمين الطبي والسلطات المحلية.

73. وتواصل الويبو المشاركة في نادي الأطفال المشترك بين الاتحاد الدولي للاتصالات والمنظمة العالمية للملكية الفكرية ومنظمة التجارة العالمية الذي يقدم أنشطة للأطفال خلال الإجازة الصيفية. وشارك خمسون طفلًا من الزملاء في الويبو في أنشطة نادي الأطفال في 2019.

74. وكما أُعلن في التقرير السنوي للموارد البشرية لعام 2019، أُطلق برنامج تجريبي لمدة عامين في سبتمبر 2019 مع دار حضانة تقع بالقرب من مجمّع الويبو في جنيف، لتسهيل الوصول إلى الرعاية النهارية لأطفال موظفي الويبو في سن ما قبل المدرسة. وخلال السنة الدراسية 2019-2020، التحق 10 من أطفال موظفي الويبو بدار الحضانة.

النهوض بمكان عمل يسوده الاحترام
والتوافق وخالي من التحرش

75. بعد إعلان نتائج "استقصاء أماكن العمل الآمنة" من التحرش الجنسي على نطاق منظومة الأمم المتحدة في يناير 2019، شرعت الويبو في سلسلة من المبادرات على نطاق المنظمة لتعزيز مكان عمل محترم ومتناغم، وإذكاء الوعي بما هو السلوك المناسب وما ليس كذلك، والتأكد من أن الموظفين يمكنهم العثور بسهولة على معلومات حول ما يجب فعله عند ظهور مشكلة. وأطلقت هذه المبادرات إلى حد كبير خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

76. واستكملت الدورة التدريبية الإلزامية عبر الإنترنت المعنونة "العمل معًا بتناغم"، والتي كانت قد انطلقت في مايو 2019، بدورة "حلقات عمل عن الاحترام في مكان العمل" المقدمة شخصيًا والمنطلقة في أكتوبر 2019. وصممت حلقات عمل خصيصًا للمديرين أيضًا. وحتى يونيو 2020، كان أكثر من 1,300 فرد من الموظفين قد أخذوا الدورة عبر الإنترنت وحضر حوالي 1000 منهم حلقة عمل.

77. ونُقحت السياسة المتعلقة بالنزاعات والمظالم المتعلقة بمكان العمل في أغسطس 2019، لا سيما للسماح ليس فقط للموظفين، ولكن أيضًا للأفراد من غير الموظفين (أي الزملاء والمتدربين والمتعاقدين الأفراد والعاملين في الوكالات) بتقديم شكاوى رسمية من التحرش ضد موظفي الويبو. ولاستكمال هذا التغيير، وُسِّعت ولاية مكتب أمين المظالم بالمثل من أجل إتاحة وصول الأفراد من غير الموظفين إلى خدمات مكتب أمين المظالم.

78. وعلى المنوال نفسه، نُقح "دليل مكان العمل المحترم والمتناغم" بشكل كبير وأعيد تصميمه ليوفر التوجيه لجميع الموظفين من أجل إعلاء مبدأ أن لكل شخص الحق في العمل في مكان عمل آمن ومحترم. ويتضمن الدليل المنقح، الصادر في نوفمبر 2019 والمتوافق مع السياسة النموذجية لمنظومة الأمم المتحدة بشأن التحرش الجنسي، إرشادات جديدة بشأن الإجراءات الرسمية وغير الرسمية المتاحة، وفرص التدريب، والتعامل مع التحرش الجنسي، وقسم موسع حول أماكن الحصول على المشورة والمساعدة.

79. وأخيراً، ثمة سياسة جديدة بشأن منع الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والاستجابة لهما تبرز التزام الويبو بهذه القضية الهامة، وهي تزود جميع الموظفين بمعايير واضحة يتوقع منهم الالتزام بها.

العدالة الداخلية - التسوية الرسمية
للنزاعات والقضايا التأديبية

80. يوضح الجدولان 25 و26 في كتيب الموارد البشرية عدد القضايا التي رفعها الموظفون من خلال نظام العدالة الداخلية في الفترة من 1 يوليو 2019 إلى 30 يونيو 2020، وموضوع هذه القضايا.

81. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، شرعت الإدارة أيضاً في إجراءات تأديبية ضد أربعة موظفين (أي العدد نفسه مقارنة بالفترة السابقة) وأغلقت إجراءات تأديبية ضد خمسة موظفين.¹³ وقد فرضت الإجراءات التأديبية على

¹³ تشمل الإجراءات التأديبية المغلقة خلال الفترة المشمولة بالتقرير الإجراءات المتخذة ضد أربعة موظفين خلال الفترة نفسها، وكذلك الإجراءات التي اتخذت خلال الفترة المشمولة بالتقرير السابق ضد موظف واحد.

الموظفين الأربعة على النحو التالي: إنزال درجة المرتب إلى مستوى أدنى ضمن الرتبة نفسها في قضية واحدة، وإنزال الرتبة لمدة سنتين في قضية واحدة، والفصل في قضيتين. وفي قضية أخرى، أغلقت الإجراءات التأديبية دون فرض إجراء تأديبي.

تكاليف العدالة الداخلية

82. وصلت الأحكام التي أصدرتها المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية ضد الويبو خلال الفترة المشمولة بالتقرير إلى 69,669 فرنك سويسري.¹⁴ وفيما يتعلق بالطعون المقدمة إلى مجلس الويبو للطعون (WAB)، قرر المدير العام منح ما مجموعه 4,400 فرنك سويسري في أربع قضايا كتعويض عن التأخير في إصدار استنتاجات مجلس الويبو للطعون.

83. وبلغ إجمالي التكاليف الإدارية الثابتة للقضايا التي نظرت فيها المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية ومجلس الويبو للطعون خلال الفترة المشمولة بالتقرير نحو 316,872 فرنك سويسري، منها 240,972 فرنك سويسري لقضايا المحكمة الإدارية، و75,900 فرنك سويسري لقضايا مجلس الطعون (باستثناء تكلفة موظف الرتبة ف-3 الذي يقوم بمهام أمين مجلس الويبو

¹⁴ لا يشمل ذلك مدفوعات الرواتب بأثر رجعي التي كان على الويبو أن تسدها بعد الحكم الصادر عن المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية رقم 4138. ففي هذا الحكم الصادر في يوليو 2019 بشأن 253 شكوى قدمها موظفون عاملون في جنيف في الفئة الفنية والفئات العليا ضد تخفيض مضاعف تسوية مقر العمل في جنيف، أمرت المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية بدفع الفرق بين الأجر المدفوع لأصحاب الشكوى منذ مارس 2018 والأجر الذي كان سيدفع لهم خلال الفترة نفسها ولكن من أجل تنفيذ قرارات لجنة الخدمة المدنية الدولية بفائدة قدرها خمسة سنتات لكل سنة من تواريخ الاستحقاق حتى تاريخ الدفع النهائي.

للطعون). وبذلك يكون متوسط التكلفة الثابتة لكل حكم صادر عن المحكمة الإدارية 18,387 فرنك سويسري، ومتوسط التكلفة الثابتة لكل استنتاج توصل إليه مجلس الطعون 9,487 فرنكاً سويسرياً.¹⁵

تطورات تتعلق بالسياسات

84. وافقت لجنة الويبو للتنسيق، في اجتماعها السنوي الذي عُقد في أكتوبر 2019، على تعديلات نظام الموظفين، وأخطرت بالتعديلات التي أدخلت على لائحة الموظفين، التي دخلت حيز النفاذ في 1 يناير 2020.¹⁶

85. وفي ظل التحسين المستمر لإطار سياسة الموارد البشرية، صدرت خلال الفترة المشمولة بالتقرير حوالي 20 تعميماً إدارياً جديداً ومنقحاً وغير ذلك من الوثائق الإدارية، وكانت مصحوبة عند الضرورة باتصالات عامة لضمان أن الموظفين يفهمون تطورات السياسات.

86. ولتشجيع مرشحين من خلفيات متنوعة جغرافياً على التقدم بطلب للحصول على فرص التدريب الداخلي، أدخلت تعديلات على برنامج الويبو للتدريب الداخلي، لا سيما لتوفير مدفوعات سفر لمواطني البلدان النامية أو الأقل نمواً أو البلدان المتحولة.

87. ومن أجل دعم التنقل الداخلي والتطوير الوظيفي، أطلقت في فبراير 2020 سياسة تجريبية بشأن التعيينات المؤقتة للموظفين المعيّنين

¹⁵ تشمل التكاليف الثابتة للقضايا التي ينظر فيها مجلس الويبو للطعون ما يلي: الرسوم التي تُدفع إلى رئيس مجلس الطعون ونائبه، ومصاريف سفر نائب الرئيس، وتكلفة عامل تابع لوكالة توظيف يُقدّم الدعم الإداري لمجلس الطعون.

¹⁶ انظر الوثيقتين WO/CC/76/1 و WO/CC/76/4 في الصفحة التي يُفرضي إليها الرابط التالي: [WIPO Coordination Committee Seventy-Sixth \(50th Ordinary\) Session](#).

بعقود محددة المدة ومستمرة ودائمة ("الموظفون الثابتون"). ويمكن البرنامج التجريبي، الذي جاء نتيجة مشاورات مع فريق المناقشة المتعدد القطاعات المعني بمستقبل العمل، الموظفين الثابتين الذين يستوفون معايير الأهلية من تعيينهم مؤقتًا في بعض الوظائف المؤقتة ووظائف المشاريع المحددة المدة، مع الاحتفاظ بوضعهم التعاقدى الثابت والاستحقاقات والمستحقات المتصلة به، وكذلك الحق في العودة إلى الوظيفة المحددة المدة التي شغلوها قبل المهمة المؤقتة.

88. فضلًا عن ذلك، لتبسيط العمليات الإدارية المرتبطة بالشحنات وإزالة السلع المنزلية والأمتعة الشخصية، يُقدم مبلغ إجمالي للانتقال منذ أغسطس 2019 للموظفين المعيّنين دوليًا، لتمكينهم من تنظيم انتقالهم من وإلى مركز العمل بالطريقة التي يرونها الأنسب. وبالنسبة للموظفين الثابتين، قد يختارون المبلغ الإجمالي للانتقال كبديل عن الانتقال بمساعدة المنظمة، بينما بالنسبة للموظفين المؤقتين، يحل المبلغ الإجمالي بالكامل محل الانتقال بمساعدة المنظمة.

89. ويحدث دليل الموارد البشرية على الإنترنت بانتظام لتزويد الموظفين بنظرة شاملة عن جميع سياسات الموارد البشرية في الويبو، وكذلك روابط إلى الإصدارات الإدارية المتصلة بالموضوع.

سادسًا. الآفاق المستقبلية في 2020-2021

90. بالنسبة لفترة المشمولة بالتقرير المقبل، ثمة عدد من الفرص والتحديات.

91. فمع الانتقال إلى إدارة عليا جديدة، يجب وضع استراتيجية جديدة للموارد البشرية تتماشى مع التوجيه البرنامجي للمنظمة في السنوات القادمة.

92. وسيتطلب تطور جائحة كوفيد-19 استمرار وجود درجة عالية من اليقظة والقدرة على الاستجابة لضمان توفر بيئة عمل آمنة لموظفي الويبو من جهة، وتوفير خدمات ملكية فكرية تعمل بشكل جيد للعملاء العالميين وأصحاب المصلحة من جهة أخرى. كما يلزم توخي اليقظة والتحلي بالقدرة على الاستجابة فيما يتعلق بالتطورات الاقتصادية العالمية والطريقة التي تؤثر بها على إيرادات وتكاليف الويبو.

93. وقد توقع بالفعل فريق المناقشة المتعدد القطاعات المعني بمستقبل العمل التحولات في الطريقة التي تقدم بها الخدمات. ومع ذلك، قد تسرع الجائحة الصحية العالمية إلى حد ما من بعض هذه التحولات وحينها سيتعين على الويبو أن تستجيب على نحو كافٍ.

94. ويجري حالياً التحول إلى نظم تكنولوجيا المعلومات السحابية. وفي السنوات القادمة، سيركز التحول السحابي على الإدارة من خلال مجموعة خدماتها، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية.

[نهاية الوثيقة]