

Distr.: General
25 August 2017
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثانية والسبعون

البند ١٣٤ (ش) من جدول الأعمال المؤقت*

التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة وتقارير
مجلس مراجعي الحسابات: الصندوق المشترك
للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة

تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره بشأن الصندوق
المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة للسنة المنتهية في
٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

تقرير أمين مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة

موجز

هذا التقرير مقدم عملاً بقرار الجمعية العامة ٢١٦/٤٨ بء، الذي طلبت فيه الجمعية إلى
الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة القيام، في نفس الوقت الذي تقدم فيه توصيات مجلس
مراجععي الحسابات إلى الجمعية العامة، بإبلاغ الجمعية بالتدابير المتخذة أو التي ستتخذ لتنفيذ
تلك التوصيات.

ويقدم هذا التقرير معلومات إضافية إلخاقاً بالتعليقات التي قُدمت سابقاً إلى مجلس مراجعي
الحسابات، والتي أدرجت في التقرير الختامي الذي أصدره المجلس عن الصندوق المشترك للمعاشات
التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة.

ولذا، وسعيًا للحد من التكرار ولتبسيط الوثائق، لا يورد هذا التقرير تعليقات إضافية من
الصندوق إلا عند الاقتضاء، ويقدم كذلك معلومات عن حالة التنفيذ، والإدارة المسؤولة، والتاريخ
التقديري للإنجاز، وأولوية كل توصية من التوصيات الواردة في تقارير المجلس. وبالإضافة إلى ذلك،
يتضمن التقرير معلومات مستكملة عن حالة تنفيذ توصيات المجلس المتصلة بالفترات السابقة التي رأى
المجلس أنها لم تنفذ تنفيذًا تامًا.

* A/72/150.



الرجاء إعادة استعمال الورق

120917 110917 17-14802 (A)



أولا - مقدمة

١ - هذا التقرير مقدّم عملاً بأحكام الفقرة ٧ من قرار الجمعية العامة ٢١٦/٤٨ بء، الذي طلبت فيه الجمعية إلى الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة القيام، في نفس الوقت الذي تقدم فيه توصيات مجلس مراجعي الحسابات إلى الجمعية العامة، بموافاتها بردودهم عن طريق اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، وبيان التدابير التي ستتخذ لتنفيذ تلك التوصيات مع تحديد جداول زمنية ملائمة لتنفيذها.

٢ - وأعدّ هذا التقرير بمراعاة أحكام قرار الجمعية العامة ٢٣٨/٧٠ ألف، الذي أكدت فيه الجمعية، في الفقرة ١٤، ضرورة تقديم تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة بصورة مستقلة إلى الجمعية العامة، كما هو الحال بالنسبة لكيانات الأمم المتحدة الأخرى، وقررت مواصلة إرفاق نسخة منه بتقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة. وفي الفقرة ٥ من القرار ٢٦١/٧١ ألف، قررت الجمعية العامة مواصلة النظر في تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة في إطار بند جدول الأعمال المتعلق بتقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة.

ألف - تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦^(١)

٣ - يرد في الجدول ١ موجز للحالة التي كان عليها تنفيذ التوصيات الرئيسية في آب/أغسطس ٢٠١٧.

الجدول ١

حالة تنفيذ التوصيات الرئيسية

| الإدارة المسؤولة | عدد التوصيات | نفذت | التوصيات التي نفذت | التوصيات قيد التنفيذ | حدد لها تاريخ لم يحدد لها تاريخ مستهدف | التوصيات التي مستهدف |
|------------------------|--------------|------|--------------------|----------------------|--|----------------------|
| شعبة إدارة الاستثمارات | ٣ | - | ٣ | ٣ | - | - |
| أمانة الصندوق | ٤ | - | ٤ | ٤ | - | - |
| المجموع | ٧ | - | ٧ | ٧ | - | - |
| النسبة المئوية | ١٠٠ | - | ١٠٠ | ١٠٠ | - | - |

٤ - يرد في الجدول ٢ موجز للحالة التي كان عليها تنفيذ جميع التوصيات في آب/أغسطس ٢٠١٧.

(١) A/72/5/Add.16

الجدول ٢
حالة تنفيذ جميع التوصيات*

| الإدارة المسؤولة | عدد التوصيات | نفذت | التوصيات التي قيد التنفيذ | التوصيات التي حدد لها تاريخ لم يحدد لها تاريخ مستهدف | التوصيات التي مستهدف |
|------------------------|--------------|----------|---------------------------|--|----------------------|
| شعبة إدارة الاستثمارات | ١٠ | - | ١٠ | ١٠ | - |
| أمانة الصندوق | ٨ | - | ٨ | ٨ | - |
| المجموع | ١٨ | - | ١٨ | ١٨ | - |
| النسبة المئوية | ١٠٠ | - | ١٠٠ | | |

* بالإضافة إلى ذلك، يتضمن تقرير المجلس، في الفقرتين ١٠٥ و ١٠٦، توصيتين من توصيات مراجعي الحسابات موجّهتين إلى المنظمات الأعضاء في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة.

٥ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١٩، بأن يعزز الصندوق إجراءات الرقابة الداخلية لكفالة دقة البيانات قبل إرسالها للتقييم الاكتواري وإجراء تقييم اكتواري جديد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية
الحالة: قيد التنفيذ
الأولوية: عالية
التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٨

٦ - سيعمل الصندوق على استعراض وتحسين العمليات المتعلقة بتقديم بيانات التعداد لغرض إجراء التقييم الاكتواري المقبل الذي سيشمل الفترة الممتدة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. وسوف يشار إلى هذا التقييم في البيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

٧ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٣٠، بأن يقدم الصندوق إفصاحاً ملائماً عن المعالجة المحاسبية للاستقطاع الضريبي في الملاحظات على البيانات المالية.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات
الحالة: قيد التنفيذ
الأولوية: متوسطة
التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

٨ - سيقوم الصندوق باستعراض سياسته والإفصاح عن المعالجة المحاسبية للاستقطاع الضريبي في الملاحظات على البيانات المالية.

٩ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٣٢، بأن يعد الصندوق سياسة محاسبية متسقة لإنشاء مخصصات للمستحقات المتعلقة بالاستقطاعات الضريبية، وأن يتبع تلك السياسة.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الثاني من عام ٢٠١٨ |

١٠ - سيستعرض الصندوق سياسته فيما يتعلق بقياس المستحقات المتعلقة بالاستقطاعات الضريبية. وتجدر الإشارة إلى أن الصندوق يحكم على كل حالة على حدة عند تقدير إمكانية تحصيل كل ضريبة مستحقة القبض لكل ولاية قضائية على النحو الذي يقتضيه المعيار ٢٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، الفقرتين ٦٧ و ٦٨. ويرى الصندوق أن تحديد مخصصات لتحصيل الضرائب المستحقة القبض بالاستناد إلى التقادم فقط لا يتماشى مع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

١١ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٤١، بأن يعد الصندوق ميزانية مخاطر مفصلة لجميع فئات الأصول.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | عالية |
| التاريخ المستهدف: | الربع الثاني من عام ٢٠١٩ |

١٢ - اعتمدت شعبة إدارة الاستثمارات حدود مخاطر أكثر تفصيلاً في أوائل عام ٢٠١٧ بالنسبة لحافظة الأصول الثابتة الدخل المدارة داخلياً، بما في ذلك الحدود المتعلقة بالعملية والمدة. وتعمل الشعبة أيضاً على وضع حدود فعلية فيما يخص حافظة الأسهم العالمية، ويتوقع تنفيذ هذه الحدود في موعد أقصاه الربع الأخير من عام ٢٠١٨. وفي هذا الصدد، تتخذ الشعبة إجراءات بشأن التوصية بإعداد ميزانية مفصلة للمخاطر لفئات الأصول العامة مثل الأسهم والأصول الثابتة الدخل. وقد لا يكون ذلك ممكناً بالنسبة لفئات مثل الأصول العقارية والاستثمارات البديلة والنقدية ومكافئات النقدية. وستقوم شعبة إدارة الاستثمارات باستعراض هذه التوصية والنظر فيها من حيث صلتها بهذه الفئات من الأصول، في انتظار نتائج المزيد من البحث والتحليل.

١٣ - وفي الفقرة ٤٣، كرر المجلس توصيته السابقة بأن يملأ الصندوق الشواغر على مستوى الفئة الفنية ومستوى صنع القرارات وأن يعد خطة تعاقب شاملة للتعامل بفعالية مع التغييرات التي ستحدث عندما تصبح الوظائف العليا شاغرة.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

١٤ - وضعت شعبة إدارة الاستثمارات خطة لتعاقب الموظفين ونفذتها في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. ومألت الشعبة جميع الشواغر في المستويات العليا ويتوقع استكمال عملية الإحاق بالخدمة بحلول نهاية عام ٢٠١٧. ويجري إحراز تقدم جيد صوب ملء الشواغر المتبقية، ويتوقع أن يكون معدل الشواغر أقل من ١٠ في المائة على نحو متواصل في موعد أقصاه الربع الثاني من عام ٢٠١٨.

١٥ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٥٠، بأن يستعرض الصندوق عملياته وإجراءاته الداخلية المتعلقة بالاستثمار والمخاطر بحيث يتجاوز المعايير المرجعية ويحقق على الأقل معدل العائد الحقيقي المستهدف الطويل الأجل البالغ ٣,٥ في المائة.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

١٦ - تستعرض شعبة إدارة الاستثمارات عملياتها وممارساتها وإجراءاتها الداخلية بخصوص الاستثمار والمخاطر على نحو متواصل بقصد بلوغ أو تجاوز المعايير المرجعية ومعدل العائد الحقيقي المستهدف البالغ ٣,٥ في المائة على المدى الطويل. وفي عام ٢٠١٥، جرى تحديث التوزيع الاستراتيجي لأصول الصندوق بعد الانتهاء من إجراء دراسة بشأن إدارة الأصول والخصوم. ويتمثل الهدف من الأوزان التوجيهية المستهدفة للتوزيع الاستراتيجي للأصول لكل فئة من فئات الأصول في تحقيق الاحتمال الأمثل لبلوغ الصندوق هدفه بتحقيق عائد حقيقي يبلغ ٣,٥ في المائة على المدى الطويل. وفي عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧، أعدت الشعبة عددا من التقارير الجديدة لهذا الغرض، وسيواصل العمل في هذا المجال على أساس مستمر.

١٧ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٥٥، بأن يقوم الصندوق باستمرار برصد واستعراض استراتيجيته المتعلقة بالأصول الثابتة الدخل لكفالة أن يسجل أداء يعادل المؤشر المعياري أو يفوقه.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

١٨ - تقوم شعبة إدارة الاستثمارات باستمرار برصد واستعراض استراتيجيتها المتعلقة بالأصول الثابتة الدخلى بقصد بلوغ المؤشر المعيارى أو تجاوزه. واعتمدت الشعبة مؤخرًا حدودًا جديدة لمواقع العملة والمدة فى حافظة الأصول الثابتة الدخلى من أجل تعزيز حدود إدارة المخاطر للحفاظة، الأمر الذى أدى إلى أن يتتبع الأداء بشكل أوثق أداء المعيار الخاص بالإيرادات الثابتة، وهو مؤشر بلومبرغ باركليز العالمى الإجمالى.

١٩ - وأوصى المجلس، فى الفقرة ٦١، بأن يعجل الصندوق بدراسة العملات من أجل زيادة تعزيز إدارة العملات الأجنبية ومراقبتها والحد من المخاطر عن طريق استخدام استراتيجيات مناسبة.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | عالية |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٧ |

٢٠ - درست شعبة إدارة الاستثمارات خلال عام ٢٠١٥ بدائل مختلفة لممارستها الحالية، على النحو المذكور فى الفقرة ٧٤ من الوثيقة A/71/5/Add.16. وُدس نهج التحوط من الأخطار المرتبطة بالعملات، ولكنه لم يُستخدم، حيث لوحظ أن النموذج النهائى على المدى الطويل سيتمثل فى محصلة صفرية. وفى عام ٢٠١٧، استعانت الشعبة بأحد مستشاريها الذين ليست لهم سلطة تقديرية فى إجراء دراسة رسمية للعملات. والدراسة جارية ومن المتوقع أن تنجز فى عام ٢٠١٧.

٢١ - وأوصى المجلس، فى الفقرة ٦٧، بأن يدرج الصندوق أحكامًا تخص مدة العقد فى السياسة وأن يضع صيغة رسمية لطريقة التقييم قبل توقيع أو تجديد عقد مديري الصناديق.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الثانى من عام ٢٠١٨ |

٢٢ - وضعت شعبة إدارة الاستثمارات سياسة جديدة متعلقة بالمديرين الخارجيين فى عام ٢٠١٧، وسيجرى استعراضها وتحديثها بغية الاستجابة لتوصية المجلس.

٢٣ - وأوصى المجلس، فى الفقرة ٧٥، بأن يحدّث الصندوق خطة استثمارية تصريف الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث فى شعبة إدارة الاستثمارات من خلال إدراج جميع التطبيقات الحاسمة وتحديد الأهداف الزمنية لاستعادة القدرة على العمل لجميع التطبيقات البالغة الأهمية وإجراء دراسة لتحليل الآثار على الأعمال نظرًا للأهمية البالغة لعمليات الشعبة.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٢٤ - بلغت شعبة إدارة الاستثمارات المراحل النهائية في استكمال طلب تقديم عروض لإجراء دراسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقييم أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وممارسات استثمارية تصريف الأعمال لديها، ومن المتوقع أن تساعد نتيجة هذه الدراسة موظفي الشعبة في الاستجابة لتوصية المجلس.

٢٥ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٧٩، بأن يعد الصندوق سياسة أمنية شاملة لشعبة إدارة الاستثمارات يتم تعميمها على نطاق واسع بين الإدارة والموظفين، وأن ينشئ آلية لضمان الامتثال.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

٢٦ - ستعد شعبة إدارة الاستثمارات سياسة أمنية شاملة، ومن المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات موظفي الشعبة في الاستجابة لتوصية المجلس.

٢٧ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٩٢، بأن يقوم الصندوق بما يلي: (أ) استكشاف إمكانية مواصلة أتمتة الخطوات المختلفة لتجهيز الاستحقاقات؛ (ب) وضع ضوابط إدخال البيانات لكفالة توحيد المعلومات في النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية؛ (ج) تعزيز الخصائص الوظيفية لنموذجي الخدمة الذاتية للأعضاء والخدمة الذاتية لأرباب العمل؛ (د) حل المشكلات المتعلقة بالبيانات والناجمة عن الانتقال إلى النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٢٨ - سيبحث صندوق المعاشات التقاعدية إمكانية مواصلة أتمتة تجهيز الاستحقاقات في النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية، وسيواصل تعزيز الخصائص الوظيفية لنموذجي الخدمة الذاتية للأعضاء والخدمة الذاتية لأرباب العمل. وسيدرس الصندوق إمكانية تلقي البيانات المتعلقة بانتهاء

الخدمة إلكترونيا، وسيقوم، قدر الإمكان، بأتمتة عملية تصنيف الحالات حسب نوع الاستحقاق. وسيواصل تناول المشكلات المتعلقة بالبيانات بشكل يدوي وآلي على السواء.

٢٩ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١٠١، بأن يقوم الصندوق بما يلي: (أ) وضع حد زمني أكيد لتجهيز جميع الحالات المتعلقة التي وردت بشأنها جميع الوثائق؛ (ب) فرض إطار زمني لتجهيز كل نوع من أنواع المستحقات/الاستحقاقات.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٨

٣٠ - حدد الصندوق مؤشر أداء لتجهيز حالات انتهاء الخدمة الأولية التي وردت بشأنها جميع الوثائق؛ ولذلك، فإن الجزء الأول من التوصية قد نفذ. ويعمل الصندوق في ظل وجود عدد من الحالات المتعلقة القابلة للتجهيز (تنطوي على حالات انتهاء خدمة أولية) لا تتطلب سوى أسبوع واحد تقريبا من التجهيز في نهاية كل شهر. وسيواصل الصندوق تنفيذ الإجراءات الرامية إلى تسريع تجهيز الأنواع الأخرى من الاستحقاقات وتحديد مؤشرات أو تحديثها، حسب الاقتضاء، للوقت الذي يستغرقه تجهيز الأنواع المختلفة من الاستحقاقات.

٣١ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١٠٥، بأن تقوم المنظمات الأعضاء بإنشاء جهات تنسيق خاصة بالمعاشات التقاعدية من أجل تيسير التجهيز المعجل لحالات الاستحقاقات التقاعدية.

الإدارة المسؤولة: المنظمات الأعضاء

الحالة: لا ينطبق

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: لا ينطبق

٣٢ - قدمت إدارة الصندوق تقرير مجلس مراجعي الحسابات، بما في ذلك التوصية المتعلقة بمراجعة الحسابات المشار إليها أعلاه، إلى مجلس الصندوق لينظر فيه في دورته الرابعة والستين، في تموز/يوليه ٢٠١٧. ونظر المجلس أيضا في التقرير المقدم عن استعراض العملية الممتدة من انتهاء الخدمة حتى الحصول على الاستحقاقات، الذي شمل توصيات مرتبطة بالحاجة إلى إنشاء جهات تنسيق في المنظمات الأعضاء.

٣٣ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١٠٦، بأن تقوم المنظمات الأعضاء بتحديد جميع حالات انتهاء الخدمة خلال الأشهر الستة التي تسبق تاريخ انتهاء الخدمة وإرسال آخر التفاصيل الديمغرافية إلى الصندوق وتسوية جميع الاختلافات في الاشتراكات.

| | |
|-------------------|------------------|
| الإدارة المسؤولة: | المنظمات الأعضاء |
| الحالة: | لا ينطبق |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | لا ينطبق |

٣٤ - قدمت إدارة الصندوق تقرير مجلس مراجعي الحسابات، بما في ذلك التوصية المتعلقة بمراجعة الحسابات المشار إليها أعلاه، إلى مجلس الصندوق لينظر فيه في دورته الرابعة والستين، في تموز/ يوليه ٢٠١٧. ونظر المجلس أيضا في التقرير المقدم عن استعراض العملية الممتدة من انتهاء الخدمة حتى الحصول على الاستحقاقات، الذي شمل توصيات للتعجيل بإجراءات انتهاء الخدمة وتحسين نوعية المعلومات التي يتلقاها الصندوق.

٣٥ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١١٢، بأن يقوم الصندوق بتوثيق آلية لإنصاف شكاوى العملاء وبإضافة إجراءات لفهرسة الاستفسارات وفرزها وتحديد أولوياتها ورصدها.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | أمانة صندوق المعاشات التقاعدية |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | عالية |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٩ |

٣٦ - في الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩، طلب الصندوق موارد لتنفيذ نظام لإدارة العلاقات مع العملاء من أجل مواصلة تحسين إدارة استفسارات العملاء. ويشمل ذلك تحسين تتبع زمن الاستجابة، وإدماج التسجيل عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف والزيارات دون موعد مسبق في منصة النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية الجديدة، وتحسين رصد المؤشرات المرجعية والإبلاغ عن الأداء.

٣٧ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١١٣، بأن يقوم الصندوق بوضع وتنفيذ آلية تعقيبات مهيكلية من أجل تلقي التعقيبات من العملاء.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | أمانة صندوق المعاشات التقاعدية |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٩ |

٣٨ - في الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩، طلب الصندوق موارد لتنفيذ نظام لإدارة العلاقات مع العملاء من أجل مواصلة تحسين إدارة استفسارات العملاء. وسيشمل هذا النظام آليات لتلقي التعقيبات من العملاء.

٣٩ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١١٨، بأن يقوم الصندوق بمراجعة ما يلي: (أ) عملية الحصول على شهادة الاستحقاق؛ (ب) الحالات المعلقة التي هي في انتظار تسويتها منذ مدة أطول.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٤٠ - سيستعرض الصندوق ويواصل استكشاف فرص تعزيز عملية إصدار شهادات الاستحقاق. ويتيح نظام الخدمة الذاتية (نظام تتبّع شهادات الاستحقاق)، الذي أُطلق في ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٦، للمستفيدين رصد تاريخ استلام الصندوق النسخة الموقعة من شهادة الاستحقاق. وبالإضافة إلى ذلك، أصدر الصندوق خاصية وظيفية تسمح للمستفيدين بطبع شهادة الاستحقاق عن بعد وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني إلى الصندوق.

٤١ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١٢٤، بأن يقوم الصندوق بإنشاء نظام لتلقي جداول الاشتراكات على أساس شهري بالإضافة إلى قائمة بأسماء المشتركين من المنظمات الأعضاء من أجل التخلص من استثناءات تسويات المشتركين.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٤٢ - وفر تنفيذ النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية ومشروع واجهة البيانات المشتركة الشروط المسبقة لبدء عملية التسوية الشهرية للاشتراكات. وسيعمل الصندوق على إكمال المشروع التجريبي الأول للتسويات الشهرية في عام ٢٠١٧. وتجدر الإشارة إلى أن استثناءات تسويات المشتركين لا تثبت المستحقات ولا الالتزامات في البيانات المالية للصندوق.

٤٣ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١٢٨، بأن يجري الصندوق عملية التسوية للاشتراكات للمنظمات الأعضاء على فترات منتظمة.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | أمانة صندوق المعاشات التقاعدية |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٩ |

٤٤ - وفر تنفيذ النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية ومشروع واجهة البيانات المشتركة الشروط المسبقة لبدء عملية التسوية الشهرية للاشتراكات. وسيعمل الصندوق على إكمال المشروع التجريبي الأول للتسوية الشهرية في عام ٢٠١٧. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن من المرجح ألا تسوي عملية التسوية الشهرية حالات التباين بين المبالغ المستحقة الدفع والمستحقة القبض بين الصندوق والمنظمات الأعضاء المسجلة في البيانات المالية الخاصة بكل منها. وبالنظر إلى أن البيانات المالية قد أعدت في وقت مختلف، واستناداً إلى حالة تسوية مختلفة، فمن المرجح أن يستمر حدوث الاختلافات. وينبغي التشديد على أن المسؤولية عن تسوية حالات التباين في الاشتراكات تقع على عاتق المنظمات الأعضاء.

باء - تنفيذ التوصيات الواردة في تقارير مجلس مراجعي الحسابات عن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة عن الفترات المالية السابقة

- ٤٥ - قدم المجلس، في مرفق تقريره عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (A/72/5/Add.16، الفصل الثاني)، موجزاً لحالة تنفيذ التوصيات المتبقية من الفترات المالية السابقة.
- ٤٦ - ويرد في الجدول ٣ موجز للحالة العامة في آب/أغسطس ٢٠١٧ في ما يتعلق بالتوصيات الـ ٢١ التي قيّمها المجلس على أنها لم تنفذ بالكامل.

الجدول ٣

حالة تنفيذ التوصيات المتبقية من الفترات السابقة التي اعتُبر في مرفق تقرير مجلس مراجعي الحسابات أنها لم تنفذ بالكامل

| الإدارة المسؤولة | عدد التوصيات | نفذت | التوصيات التي نفذت | التوصيات قيد التنفيذ | حدد لها تاريخ لم يحدد لها تاريخ مستهدف | التوصيات التي حدد لها تاريخ لم يحدد لها تاريخ مستهدف |
|------------------------|--------------|----------|--------------------|----------------------|--|--|
| شعبة إدارة الاستثمارات | ١٠ | - | ١٠ | ١٠ | ١٠ | - |
| أمانة الصندوق | ١١ | - | ١١ | ١١ | ١١ | - |
| المجموع | ٢١ | - | ٢١ | ٢١ | ٢١ | - |
| النسبة المئوية | ١٠٠ | - | ١٠٠ | ١٠٠ | | |

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣^(٢)

٤٧ - أوصى المجلس، في الفقرة ١٩، بأن يتعاون الصندوق تعاوناً وثيقاً مع المنظمات الأعضاء لكفالة تقديمها لبيانات الاشتراكات في الموعد المناسب، وأن يظل على اتصال وثيق مع الجهة المقدمة للخدمات الاكتوارية لكفالة التمكن من إعداد التقرير الاكتواري وإدراجه في البيانات المالية الرسمية في الموعد المقرر.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٨

٤٨ - بغية التعجيل في إنجاز البيانات المالية، سيتم إسقاط نتائج التقييم الاكتواري السابق على السنوات التي تتخلل تقييمات الستين الاكتوارية، كما كان الحال بالنسبة للبيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وتكتملة لذلك، سيواصل الصندوق متابعة المنظمات الأعضاء والاستفادة من التكنولوجيات والنظم الجديدة بما يكفل تقديم المنظمات لبيانات الاشتراكات في الوقت المناسب.

٤٩ - وفي الفقرة ٤٧، وافقت أمانة الصندوق على توصية المجلس المكررة بأن: (أ) تواصل تحسين الضوابط والكفاءة في عملية الاستثناء من تسوية الفروق في بيانات المشتركين، لكفالة تحديد الفروق وتسويتها مع المنظمات الأعضاء في الوقت المناسب؛ (ب) أن تعدّ التسويات الشهرية وتسويات نهاية السنة بما يكفل دقة الاشتراكات والمبالغ المستحقة القبض المسجلة في نظام المعاشات التقاعدية والبيانات المالية.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٥٠ - عملية تحديد الاستثناءات من تسوية الفروق في بيانات المشتركين هي عملية لتحسين الجودة لا تؤثر على دقة البيانات المالية. وتجرى تسوية نهاية السنة لكفالة دقة الاشتراكات والمبالغ المستحقة القبض المسجلة في البيانات المالية. وتقتضي الاختلافات في البيانات المتعلقة بالاشتراكات التي يتم تحديدها أن تتخذ المنظمات الأعضاء في صندوق المعاشات التقاعدية إجراءات بشأنها وأن تعمل على تسويتها. وسينجز الصندوق تنفيذ مشروع التسوية الشهرية للاشتراكات، الذي أُقر في ميزانية الصندوق

(٢) A/69/9، المرفق العاشر.

لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، لمنظمة واحدة من المنظمات الأعضاء بحلول الربع الأخير من عام ٢٠١٧.

٥١ - وفي الفقرة ٥١، وافقت أمانة الصندوق على توصية المجلس بأن: (أ) تستعين بالخدمة الذاتية بالاتصال الحاسوبي المباشر وتشجع على الاستفادة منها في عملية إصدار شهادات الاستحقاق كأداة إضافية إلى جانب التنفيذ السلس للنظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية؛ (ب) تنظر في وضع خطة عملية لتطوير نظام آلي للتحقق من التوقعات أو البصمات/الصور المباشرة، من أجل تسهيل عملية إصدار شهادات الاستحقاق.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية
الحالة: قيد التنفيذ
الأولوية: متوسطة
التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٥٢ - نُقذ الصندوق عدداً من الإجراءات لتعزيز عملية إصدار شهادات الاستحقاق، بما فيها استعراض الدورة السنوية لكفالة أن تُنجز خلال سنة تقويمية واحدة جميع الأنشطة، بدءاً من تاريخ إرسال الشهادة بالبريد وحتى اتخاذ إجراءات المتابعة ذات الصلة. ويتيح نظام الخدمة الذاتية (نظام تتبّع شهادات الاستحقاق)، الذي أُطلق في ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٦، للمستفيدين رصد تاريخ استلام الصندوق النسخة الموقعة من شهادة الاستحقاق. ويبحث الصندوق أيضاً في إمكانية إشراك المصارف المراسلة في عملية إصدار شهادات الاستحقاق؛ بيد أن هذا لم يكن مجدياً، بالنظر إلى استخدام مصارف مراسلة متعددة لتوزيع المدفوعات إلى ١٩٠ بلداً ووجود مجموعة متنوعة من اللوائح التنظيمية المحلية التي تعرقل إشراك المصارف في هذه العملية. وسيواصل الصندوق استكشاف فرص لتعزيز عملية إصدار شهادات الاستحقاق.

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤^(٣)

٥٣ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٣٠، بأن يعجل الصندوق ببدء العمل بنظام تسديد التسويات عبر الأطراف المقابلة المركزية ضمن إطار زمني محدد.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات
الحالة: قيد التنفيذ
الأولوية: متوسطة
التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

(٣) A/70/325، المرفق السادس.

٥٤ - أنجزت شعبة إدارة الاستثمارات المرحلة الأولى من تطبيق نظام بلومبرغ لإدارة الأصول والاستثمارات، وهو نظام لإدارة طلبات التداول، في ١٨ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦، وهو يشمل نظاماً للتسويات عبر الأطراف المقابلة.

٥٥ - وفي الفقرة ٣٥، أوصى المجلس الصندوق باستكشاف بدائل للتقليل من خسائر الصرف الأجنبي، بما في ذلك إجراء دراسة لجدوى تكاليف استراتيجية تحوطية مناسبة.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٧ |

٥٦ - درست شعبة إدارة الاستثمارات خلال عام ٢٠١٥ بدائل مختلفة لممارستها الحالية، على النحو المذكور في الفقرة ٧٤ من الوثيقة A/71/5/Add.16. ودُرس نهج التحوط من الأخطار المرتبطة بالعملاء، ولكنه لم يُستخدم، حيث لوحظ أن النموذج النهائي على المدى الطويل سيتمثل في محصلة صفرية. وفي عام ٢٠١٦، وافقت الشعبة على إجراء دراسة رسمية للعملاء. والدراسة جارية ومن المتوقع أن تنجز في عام ٢٠١٧.

٥٧ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٤١، بأن يتخذ الصندوق الخطوات اللازمة لتحقيق المؤشرات المرجعية المحددة وفقاً للسياسة العامة والخاصة بكل حافظة، وذلك بتحسين عملياته وممارساته الاستثمارية الداخلية والسعي إلى تحقيق الحد الأدنى العام للعائد الحقيقي وهو ٣,٥ في المائة.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الثاني من عام ٢٠١٨ |

٥٨ - تستعرض شعبة إدارة الاستثمارات عملياتها وممارساتها وإجراءاتها الداخلية بخصوص الاستثمار والمخاطر على نحو متواصل بقصد بلوغ أو تجاوز المعايير المرجعية ومعدل العائد الحقيقي المستهدف البالغ ٣,٥ في المائة على المدى الطويل. وفي عام ٢٠١٥، جرى تحديث التوزيع الاستراتيجي لأصول الصندوق بعد الانتهاء من إجراء دراسة بشأن إدارة الأصول والخصوم. ويتمثل الهدف من الأوزان التوجيهية المستهدفة للتوزيع الاستراتيجي للأصول لكل فئة من فئات الأصول في تحقيق الاحتمال الأمثل لبلوغ الصندوق هدفه بتحقيق عائد حقيقي يبلغ ٣,٥ في المائة على المدى الطويل. وفي عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧، أعدت شعبة إدارة الاستثمارات عدداً من التقارير الجديدة لهذا الغرض، وسيواصل العمل في هذا المجال على أساس مستمر.

٥٩ - وفي الفقرة ٤٨، كرر المجلس توصيته بأن يواصل الصندوق الجهود التي يبذلها لتسوية جميع استثناءات تسويات المشتركين مع المنظمات الأعضاء في الوقت المناسب. ويضيف المجلس أنه يقترح، في انتظار بدء العمل بنظام يُتيح إنجاز تسويات شهرية، أن ينظر الصندوق في أن يُدرج في البيانات المالية معلومات مناسبة تكشف كمّ ما لم يسوّ بعد من استثناءات من تسوية الفروق في بيانات المشتركين.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٦٠ - عملية تحديد الاستثناءات من تسوية الفروق في بيانات المشتركين هي عملية لتحسين الجودة لا تؤثر على دقة البيانات المالية. وتُجرى تسوية نهاية السنة لكفالة دقة الاشتراكات والمبالغ المستحقة القبض المسجلة في البيانات المالية. وتقتضي الاختلافات في البيانات المتعلقة بالاشتراكات التي يتم تحديدها أن تتخذ المنظمات الأعضاء في صندوق المعاشات التقاعدية إجراءات بشأنها وأن تعمل على تسويتها. وسينجز الصندوق تنفيذ مشروع التسوية الشهرية للاشتراكات، الذي أُقر في ميزانية الصندوق لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، لمنظمة واحدة من المنظمات الأعضاء بحلول الربع الأخير من عام ٢٠١٧. وتقرّر أن لا داعي لإدراج إفصاح في البيانات المالية لأن عملية الاستثناءات من تسوية الفروق في بيانات المشتركين هي عملية تهدف إلى تحسين الجودة ولا تؤثر على دقة البيانات المالية.

٦١ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٥٣، بأن يكفل الصندوق التقيد بالفترة القياسية المحددة لتجهيز الاستحقاقات عن طريق تعزيز الكفاءة، والاستعانة بالخدمات القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، بما أن الوظيفة الأساسية للصندوق هي تقديم الخدمات إلى المشتركين فيه.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٨

٦٢ - يحدد الإطار الاستراتيجي الذي وافق عليه مجلس الصندوق مؤشرَ وهدفَ الأداء على صعيد تجهيز الاستحقاقات. وقد نفذ الصندوق مبادرات مختلفة وافق عليه مجلس الصندوق في دورته الثالثة والسنتين من أجل تحسين الأداء في تجهيز الاستحقاقات. وتشمل هذه المبادرات إنشاء فرق عمل مكرسة وإجراء استعراض متعمق للعملية من أجل تحديد الفرص المتاحة لتحقيق الكفاءة. ونتيجة لذلك، أحرز الصندوق تقدماً كبيراً في مجال تجهيز الاستحقاقات ضمن فترة مؤشر الأداء البالغة ١٥ يوم عمل. وقد تحسنت المدة الزمنية اللازمة لتجهيز الاستحقاقات باطراد منذ بداية عام ٢٠١٦. وطرأ تحسن كبير أيضاً

على صعيد تقادم وحجم الحالات التي لم يُبْتَّ فيها، إذ جُهِّز أكثر من ٩٠ في المائة من حالات انتهاء الخدمة القابلة للتجهيز في الشهر التقويمي نفسه. وتُرصد مؤشرات الأداء باستخدام تقارير دورية عن الأداء المعزز ولوحة متابعة لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال. وما زالت الاستحقاقات المتعلقة بالوفاة أثناء الخدمة واستحقاقات الورثة واستحقاقات العجز تُجَهِّز بوصفها حالات "ذات أولوية".

٦٣ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٦٥، بأن يقوم الصندوق بما يلي: (أ) صياغة سياسة شاملة للتخطيط الاستراتيجي لمختلف مشاريع تكنولوجيا المعلومات المطلوبة أو الجاري تنفيذها، وإدارة تلك المشاريع وتنظيمها؛ (ب) اتخاذ تدابير استباقية للتعجيل بشراء البديل لنظام إدارة طلبات التداول القائم والحد من النفقات الإضافية على التدابير المؤقتة.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

٦٤ - تعكف شعبة إدارة الاستثمارات على وضع استراتيجية شاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستتناول البنية التحتية والتطبيقات على حد سواء، بغية كفاءة أمن العمليات واستمرارها. وقد أُحرز تقدم، كما يتضح من نجاح تطبيق نظام بلومبرغ لإدارة الأصول والاستثمارات، وهو نظام لإدارة طلبات التداول، في ١٨ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦. واستعانت الشعبة بخبير استشاري في إجراء دراسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمساعدة في إنشاء نموذج تشغيلي مستهدف، والدراسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جارية.

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥^(٤)

٦٥ - وفي الفقرة ٢٨، أوصى المجلس الصندوق بأن يقوم، لدى شغل الشواغر في الرتب العليا في أقرب فرصة، برسم خطة لتعاقب الموظفين يتسنى بها التنبؤ بالتغيرات التي تعقب شغور مناصب كبار الموظفين والتعاطي معه.

الإدارة المسؤولة: شعبة إدارة الاستثمارات

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

٦٦ - وضعت شعبة إدارة الاستثمارات خطة لتعاقب الموظفين ونفذتها في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. ومألت الشعبة جميع الشواغر في المستويات العليا ويتوقع استكمال عملية الإحاق بالخدمة

(٤) A/71/5/Add.16، الفصل الثاني.

بجول نهاية عام ٢٠١٧. ويجري إحراز تقدم جيد صوب ملء الشواغر المتبقية، ويتوقع أن يكون معدل الشواغر أقل من ١٠ في المائة على نحو متواصل في موعد أقصاه الربع الثاني من عام ٢٠١٨.

٦٧ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٣٧، بأن ينشئ الصندوق آلية لتقدير القيمة المضافة للأداء الناجمة عن الإدارة النشطة للحفاظ على أساس منتظم بحيث يتسنى له تقدير أثرها وتصحيح المسار حسب الاقتضاء.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الثاني من عام ٢٠١٨ |

٦٨ - وضعت شعبة إدارة الاستثمارات لوحات جديدة لمتابعة المخاطر والأداء لأغراض نسبة الأداء خلال عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧. وهذه التقارير، إلى جانب الحدود الجديدة المتعلقة بالعملية والمدة للأصول الثابتة الدخل، تساعد الشعبة في التحليل اللاحق والمسبق لمدى إسهام الإدارة النشطة بحيث يتسنى للشعبة تقدير أثرها وتصحيح المسار حسب الاقتضاء. وبالإضافة إلى ذلك، بدأت الشعبة في عام ٢٠١٦ بمقارنة نتائج حوافز الأسهم والسندات المدارة بنشاط، وأعدت النتائج عن طريق كيان eVestment. وتعمل الشعبة على استكمال التقدم الجيد المحرز حتى الآن بالعمل على وضع حدود مخاطر نشطة لحوافز الأسهم.

٦٩ - وفي الفقرة ٦٨، أوصى المجلس الصندوق بإجراء استعراض للاحتياجات النقدية من مختلف العملات من أجل إبقاء حد أدنى من الاستثمار في النقدية نظراً لانخفاض عائدته وخضوعه لتقلبات أسعار الصرف الأجنبي.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٧ |

٧٠ - استعانت شعبة إدارة الاستثمارات بأحد مستشاريها الذين ليست لهم سلطة تقديرية في إجراء دراسة رسمية للعملات. وتجري دراسة العملات، ويتوقع أن تنجز في عام ٢٠١٧. وسوف تشمل استعراضاً للاحتياجات النقدية ذات الصلة. كما أن الشعبة وأمينها، نورثرن ترست، في صدد استعراض اللوجستيات المتعلقة بالفصل بين نقدية الاستثمار ونقدية التشغيل من منظور المحاسبة والأداء. ووضعت الشعبة أيضاً إجراءات جديدة للتنبؤ بالتدفقات النقدية.

٧١ - وفي الفقرة ٧٥، أوصى المجلس الصندوق بما يلي: (أ) معالجة مسألة التعرض لمخاطر الصرف الأجنبي واستخدام الإجراءات والأدوات المناسبة للتقليل من خسائر الصرف الأجنبي؛

(ب) إقامة آلية داخلية لرصد وتقييم وإدارة الخسائر أو المكاسب الناجمة عن الصرف الأجنبي إضافة إلى الرصد المنتظم للقيمة العادلة للأصول.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٧ |

٧٢ - استعانت شعبة إدارة الاستثمارات بأحد مستشاريها الذين ليست لهم سلطة تقديرية في إجراء دراسة رسمية للعمليات. ودراسة العملات جارية ومن المتوقع أن تنجز في عام ٢٠١٧. وستشمل دراسة العملات استعراضا لمسألة التعرض لمخاطر الصرف الأجنبي والأدوات ذات الصلة. ووضعت الشعبة أيضا آلية داخلية لرصد الصرف الأجنبي وتقييمه وإدارته عن طريق وضع تقارير إسناد جديدة لرصد المكاسب أو الخسائر الناجمة عن صرف العملات الأجنبية وتقييمها، بالإضافة إلى الرصد المنتظم للقيمة العادلة للأصول.

٧٣ - وفي الفقرة ٨٣، أوصى المجلس الصندوق بمراجعة عملياته الخاصة باستثمارات الإيرادات الثابتة لكفالة وفائها بمعياره أو تجاوزه.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الثاني من عام ٢٠١٨ |

٧٤ - تقوم شعبة إدارة الاستثمارات باستمرار برصد واستعراض استراتيجيتها المتعلقة بالأصول الثابتة الدخل بقصد بلوغ المؤشر المعياري أو تجاوزه. واعتمدت الشعبة مؤخرا حدودا جديدة لمواقع العملة والمدة في حافظة الأصول الثابتة الدخل من أجل تعزيز حدود إدارة المخاطر للحافظة، الأمر الذي أدى إلى أن يتتبع الأداء بشكل أوثق أداء المعيار الخاص بالإيرادات الثابتة، وهو مؤشر بلومبرغ باركليز العالمي الإجمالي.

٧٥ - وفي الفقرة ٩٤، أوصى المجلس الصندوق بالدخول في اتفاق بشأن مستوى الخدمات، يحدد مختلف الأدوار والمسؤوليات، ومعايير مستوى الخدمات، وإنشاء آلية لتأمين امتثاله للاتفاق.

| | |
|-------------------|--------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | شعبة إدارة الاستثمارات |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٨ |

٧٦ - تعمل شعبة إدارة الاستثمارات مع مؤسسة بلومبرغ لوضع اتفاق مستوى خدمات يحدد مختلف الأدوار والمسؤوليات ومعايير مستوى الخدمات وآلية لضمان الامتثال. وتأمل الشعبة بأن يكون اتفاق مستوى الخدمات معمولاً به بحلول الربع الأخير من عام ٢٠١٨.

٧٧ - وفي الفقرة ٩٩، أوصى المجلس الصندوق بما يلي: (أ) حل مشكلات نقل البيانات؛ (ب) وضع مؤشرات رئيسية للأداء حسب الاحتياجات الفنية لتقييم دقة وآنية نتائج النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٨

٧٨ - كانت الاستثناءات في البيانات خلال الانتقال إلى النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية الجديد محدودة للغاية، ولم يحدث ذلك إلا في حالة بيانات تاريخية لا تؤثر على أي من العمليات الحسابية. وضّحت الاستثناءات في البيانات في إطار عملية التحقق العادية لدى تجهيز الاستحقاقات منذ بدء تشغيل النظام. وبدأ تطبيق أداة لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال لرصد مؤشرات وأهداف الأداء. ومؤشرات الأداء متاحة لأغراض التحليل والرصد في لوحة متابعة إدارية سيتواصل تحسينها.

٧٩ - وفي الفقرة ١٠٥، أوصى المجلس الصندوق بما يلي: (أ) الاستفادة باستلام جميع الاستفسارات والشكاوى الواردة من كل المصادر؛ (ب) فصل الاستفسارات عن الشكاوى لمعالجة كل منها على نحو سليم؛ (ج) ابتكار نظام لتصنيف الشكاوى وترتيبها حسب الأولوية وحسبها؛ (د) إعلام العملاء دورياً بالتقدم المحرز في حسم الشكاوى؛ (هـ) ابتكار نظام لرصد الشكاوى والإبلاغ عن حالتها إلى المستويات المختصة في الصندوق لضمان وجود آلية فعالة لتقديم الخدمات للعملاء؛ (و) استعراض بيانات الشكاوى ليتسنى تحديد مواطن ضعف النظام وتحسين وتبسيط العمليات القائمة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٨٠ - طبق الصندوق آليات جديدة لخدمة العملاء للتأكد من الرد على استفسارات العملاء بكفاءة وفعالية. وبدأ بالفعل تنفيذ بعض العناصر وحققت نتائج ممتازة، ومن هذه العناصر: (أ) إنشاء مركز اتصال يتألف من مستويين في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦ للإجابة على جميع المكالمات الهاتفية والرسائل الإلكترونية الواردة من الخدمة الذاتية للأعضاء؛ (ب) إطلاق خاصية الخدمة الذاتية للأعضاء

في آب/أغسطس ٢٠١٦ لتوفير معلومات آنية عن حسابات الأعضاء والمدفوعات واستلام الوثائق والاستمارات المرسلة إلى الصندوق؛ (ج) اشتمال الموقع الشبكي الجديد للصندوق على خاصية لتصنيف وتتبع الرسائل الإلكترونية، وكذلك على معلومات مفيدة للرد على أكثر استفسارات المشتركين والمستفيدين شيوعاً. وتكتمل هذه التحسينات الخدمة المقدمة مباشرة في مكاتب الصندوق في نيويورك وجنيف، وهي خدمة يجري تتبعها ورصدها أيضاً.

٨١ - وفي الفقرة ١١٠، أوصى المجلس الصندوق بتحديد إطار زمني لخدمة عدد الحالات. وينبغي وضع إطار للإبلاغ الداخلي لكل نوع من الاستحقاقات بناء على أولويتها.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | أمانة صندوق المعاشات التقاعدية |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | عالية |
| التاريخ المستهدف: | الربع الثالث من عام ٢٠١٨ |

٨٢ - يحدد الإطار الاستراتيجي الذي وافق عليه مجلس الصندوق مؤشر وهدف الأداء على صعيد تجهيز الاستحقاقات. وبغية تحسين الأداء في تجهيز الاستحقاقات، نُفذ الصندوق مبادرات مختلفة أقرها مجلس الصندوق في دورته الثالثة والستين. ونتيجة لذلك، أحرز الصندوق تقدماً كبيراً في مجال تجهيز الاستحقاقات ضمن فترة مؤشر الأداء البالغة ١٥ يوم عمل. وقد تحسنت المدة الزمنية اللازمة لتجهيز الاستحقاقات باطراد منذ بداية عام ٢٠١٦. وطراً تحسن كبير أيضاً على صعيد تقادم وحجم الحالات التي لم يُبت فيها، إذ جُهِّز أكثر من ٩٠ في المائة من حالات انتهاء الخدمة القابلة للتجهيز في الشهر التقويمي نفسه. وتُرصَد مؤشرات الأداء باستخدام تقارير دورية عن الأداء المعزز ولوحة متابعة لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال. وما زالت الاستحقاقات المتعلقة بالوفاة أثناء الخدمة واستحقاقات الورثة واستحقاقات العجز تُجَهَّز بوصفها حالات "ذات أولوية".

٨٣ - وفي الفقرة ١١٥، أوصى المجلس الصندوق بتبسيط عملية الحصول على شهادة الاستحقاق، بما في ذلك استكشاف خيار إشراك المصارف المراسلة في هذه العملية.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| الإدارة المسؤولة: | أمانة صندوق المعاشات التقاعدية |
| الحالة: | قيد التنفيذ |
| الأولوية: | متوسطة |
| التاريخ المستهدف: | الربع الأخير من عام ٢٠١٨ |

٨٤ - نُفذ الصندوق عدداً من الإجراءات لتعزيز عملية إصدار شهادات الاستحقاق، بما فيها استعراض الدورة السنوية لكفالة أن تُنجز خلال سنة تقويمية واحدة جميع الأنشطة، بدءاً من تاريخ إرسال الشهادة بالبريد وحتى اتخاذ إجراءات المتابعة ذات الصلة. ويتيح نظام الخدمة الذاتية (نظام تتبع شهادات الاستحقاق) للمستفيدين رصد تاريخ استلام الصندوق النسخة الموقعة من شهادة

الاستحقاق. وبحث الصندوق أيضاً في إمكانية إشراك المصارف المراسلة في عملية إصدار شهادات الاستحقاق؛ بيد أن هذا لم يكن مجدياً، بالنظر إلى استخدام مصارف مراسلة متعددة لتوزيع المدفوعات إلى ١٩٠ بلداً ووجود مجموعة متنوعة من اللوائح التنظيمية المحلية التي تعرقل إشراك المصارف في هذه العملية. وسيواصل الصندوق استكشاف فرص لتعزيز عملية إصدار شهادات الاستحقاق.

٨٥ - وفي الفقرة ١٢٣، أوصى المجلس الصندوق بما يلي: (أ) إقناع المنظمات المشتركة بالحاجة إلى ضمان تحديدها الحالات التي حان أو ان انتهاء خدماتها وإرسالها خلال سير الأعمال العادية إلى الصندوق مسبقاً بوقت كافٍ؛ (ب) مراجعة حالة الوثائق والمشاركة في ابتكار آلية لحسم المسائل المتعلقة بالوثائق الناقصة أو المفقودة من المنظمات الأعضاء.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٨٦ - الأدوار والمسؤوليات المنوطة بلجان المعاشات التقاعدية للموظفين في المنظمات الأعضاء مبيّنة في النظامين الأساسي والإداري لصندوق المعاشات التقاعدية. وتنص اختصاصات لجان المعاشات التقاعدية للموظفين وأماناتها على توحيد جميع الأدوار والمسؤوليات وتقرّر بأن المنظمات الأعضاء مسؤولة عن تزويد الصندوق في الوقت المناسب بمعلومات ووثائق دقيقة وكاملة عن انتهاء الخدمة. ويواصل الصندوق العمل على نحو وثيق مع المنظمات الأعضاء لتحديد آليات للتعبير وتقديم وثائق انتهاء الخدمة إلى الصندوق، وحل المسائل المتصلة بالوثائق غير الكاملة أو الناقصة في الملفات المقدمة من المنظمات الأعضاء. وأجرى الصندوق، بدعم من خبير استشاري خارجي، وبالتنسيق مع المنظمات الأعضاء، استعراضاً للعملية ابتداءً من انتهاء الخدمة وانتهاء بتجهيز المستحقات. وعرضت نتائج الاستعراض الشامل على مجلس الصندوق في دورته الرابعة والستين في تموز/يوليه ٢٠١٧. وتكتملة لذلك، أطلقت خاصية الخدمة الذاتية للأعضاء في آب/أغسطس ٢٠١٦ لتوفير معلومات آنية عن حسابات الأعضاء والمدفوعات واستلام الوثائق والاستمارات المرسلة إلى الصندوق.

٨٧ - وأوصى المجلس، في الفقرة ١٢٩، بحسم الاستثناءات من تسوية الفروق في بيانات المشتركين على نحو محدد زمنياً تفادياً لأي نزاع مع المنظمات المشتركة وضمان إعداد بيانات مالية مستكملة ودقيقة للصندوق والمنظمات المشتركة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

الحالة: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٨٨ - عملية تحديد الاستثناءات من تسوية الفروق في بيانات المشتركين هي عملية لتحسين الجودة لا تؤثر على دقة البيانات المالية. وتُجرى تسوية نهاية السنة لكفالة دقة الاشتراكات والمبالغ المستحقة القبض المسجلة في البيانات المالية. وتقتضي الاختلافات في البيانات المتعلقة بالاشتراكات التي يتم تحديدها أن تتخذ المنظمات الأعضاء في الصندوق إجراءات بشأنها وأن تعمل على تسويتها. وسينجز الصندوق تنفيذ مشروع التسوية الشهرية للاشتراكات لمنظمة واحدة من المنظمات الأعضاء بحلول الربع الأخير من عام ٢٠١٧.