



أحدث المعلومات عن صندوق البنية التحتية

إدارة وتكنولوجيا المعلومات

تقرير من المدير العام

١- في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، أحاطت لجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس التنفيذي في اجتماعها الخامس والعشرين علماً بالتقرير السنوي الثالث للأمانة بشأن تكنولوجيا المعلومات^١. ويأتي هذا التقرير استجابةً لطلب اللجنة الوارد في المقرر الإجرائي ج ص ٧٠٤ (١٦) (٢٠١٧) بأن تُرفع تقارير إلى المجلس في دوراته المستقبلية بشأن تنفيذ صندوق البنية التحتية وتمويل الصندوق، ومطالبتها بأن تواصل الأمانة تقديم أحدث المعلومات عن التقدم المُحرز في مجال إدارة وتكنولوجيا المعلومات^٢.

استراتيجية إدارة وتكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠١٧: التقرير المرحلي

٢- حافظت الأمانة على توجيهها الاستراتيجي منذ أن قدمت تقريرها إلى لجنة البرنامج والميزانية والإدارة في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. ويركز العمل الخاص بإدارة وتكنولوجيا المعلومات على المجالات الرئيسية الأربعة التالية:

(أ) إدارة المعلومات. استهلّت الأمانة تطوير المنصة الرقمية المتكاملة، مبدئةً بلوحة متابعة الطوارئ لرصد الفاشيات والطوارئ الصحية. فضلاً عن ذلك، فقد استُهلّ الموقع الإلكتروني المُحدّث للمنظمة في عام ٢٠١٨، وأصبح الآن استخدام أداة تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال مدمجاً في نموذج تقديم الخدمات المعتمد لدى الأمانة وطرق عملها. واستُهلّت منصات مُحدّثة لوسائل التواصل الاجتماعي المؤسسية لإتاحة التفاعلات الميسرة والملائمة التوقيت بين الموظفين.

(ب) البنية التحتية (الخدمات المشتركة). تتجه الأمانة على نحو متزايد صوب التطبيقات السحابية للسماح بالتوسّع والإتاحة الميسورة في أي مكان من العالم. وما يضاهاه ذلك في الأهمية هو أن هذا التحول الجوهرى سيحد من تكاليف المعدات والصيانة مع مرور الوقت. وفي جزء من هذه العملية الانتقالية، نُقلت خدمات البريد الإلكتروني إلى السحابة. فضلاً عن ذلك، يجري استخدام أساليب جديدة لتخزين الملفات تخزيناً آمناً وبدأ تنفيذ خدمات التعاون السحابي لتبادل المعلومات بسلاسة.

١ انظر الوثيقتين EBPBAC25/3 وم ٥/١٤٠.

٢ الوثيقة م ٥/١٤٠، الفقرة ١٥.

(ج) أمن المعلومات. بعد اعتماد سياسة الحوسبة السحابية، استهلكت الأمانة برنامجاً للأمن الإلكتروني لتحديد مواطن الضعف وإدارة المخاطر المحتملة واتخاذ إجراءات بشأن المخاطر التي تتحقق. واعتمدت الأمانة دورة تدريبية لإنكاء الوعي بشأن الأمن الإلكتروني وجعلته إلزامياً للقوى العاملة. ويجري تعزيز القدرات الخاصة بإدارة الأحداث والاستجابة لها ومن المقرر استكمال هذا الجهد بحلول نهاية عام ٢٠١٩.

(د) دعم إجراءات العمل. استُكمل برنامج تحوّل نظام الإدارة العالمي في نهاية عام ٢٠١٧؛ وشمل أكثر من ١٥ مبادرة استهدفت تحسين العمليات وتجربة المستخدم في مجالي الإدارة المؤسسية والطوارئ الصحية.

٣- فضلاً عن ذلك، فقد واصلت الأمانة العمل الشامل لدعم المجالات الرئيسية المحددة لتحقيق النتائج على النحو التالي:

(أ) أنشأ مكتب إدارة المشاريع مركز الامتياز لإدارة المشاريع للمساعدة على إضفاء الطابع المؤسسي على إدارة المشاريع بوصفها نظاماً يُتبع على نطاق المنظمة عن طريق أطر العمل ومجموعات الأدوات والتوجيه والتدريب. وطُبقت أداة لإدارة الحافظات والمشاريع للمساعدة على رصد تقدم المبادرات.

(ب) وتم تعزيز الخدمات التشغيلية بزيادة مستوى نضج العمليات الخاصة بمكتب الخدمات العالمي في كوالا لمبور، على النحو المصدّق عليه من قِبل شركة خارجية، ما أدى إلى تحسين الاستعانة بشركاء الخدمات المدارة في تقديم الخدمات على مدار الساعة طوال الأسبوع.

(ج) وأصبحت الآن إدارة التغيير والاتصالات جزءاً لا يتجزأ من جميع مبادرات الأمانة، ما يضمن وعي الموظفين بالتغييرات المدخلة واستفادتهم منها.

٤- وعلى الرغم من الإنجازات التي تحققت في الأعوام السابقة، مازال هناك الكثير من العمل الذي يتعين القيام به. ويجري تنفيذ عدة مبادرات وسيبدأ تنفيذ بعضها الآخر، ولكن من الأهمية بمكان استعراض هذه المشاريع في سياق استراتيجية الأمانة المنقحة بشأن إدارة وتكنولوجيا المعلومات.

الاستراتيجية المنقحة بشأن إدارة وتكنولوجيا المعلومات

٥- يُقر برنامج العمل العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣ للمنظمة بالدور المهم والمتنامي للتكنولوجيات الرقمية في مجالات تقديم الخدمات والنُظم الصحية وجمع البيانات والاتصالات والابتكار. فضلاً عن ذلك، فإنه تمشياً مع التركيز المشار إليه أعلاه على التحوّل المؤسسي صوب تعزيز النُظم والعمليات الحاسمة الأهمية، تلتزم الأمانة أيضاً ببناء نُظم تكنولوجيا المعلومات التي تفي بالغرض وبمواصلتها تحسينها للوفاء بمتطلبات العمل الحاسمة الأهمية لتنفيذ المهام.

٦- وأتاح برنامج العمل العام الثالث عشر الفرصة أمام الأمانة لإعادة التفكير في استراتيجيتها الخاصة بإدارة وتكنولوجيا المعلومات ومواءمتها مع التوجه العام للمنظمة. وفي هذا الصدد، عُدلت الرؤية والمهمة على النحو التالي كي نظلاً ملائمتين لعمل الأمانة بشأن برنامج العمل العام: تتمثل الرؤية في استخدام تكنولوجيا المعلومات على نحو يُعظّم الاستفادة منها من أجل الابتكار والتعاون وتحقيق تحوّل المنظمة من أجل تمتع العالم بمزيد من الصحة. وتتمثل المهمة في الربط بين الأشخاص وتمكينهم، وتحويل المنظمة إلى مؤسسة رقمية تعتمد على التشغيل الآلي وتحقيق الأداء الأمثل لبلوغ أهدافها الاستراتيجية.

٧- وبعد استعراض الحافظات الحالية للمبادرات والخدمات قياساً على الأهداف الاستراتيجية لبرنامج العمل العام الثالث عشر، حددت الأمانة الإجراءات اللازمة التالية:

- (أ) سد الثغرات القائمة في مجالات الابتكار والتحول الرقمي والمنصات المتنقلة.
- (ب) تعزيز النطاقات والخدمات الخاصة بالمجالات التالية: الأمن الإلكتروني؛ البيانات والتحليلات؛ التطبيقات والمنصات والخدمات؛ خدمات المشورة والاستشارة.
- (ج) مواصلة تحسين القدرات الداخلية في مجالات تصريف الشؤون والعمليات، والقدرات الداخلية، والموظفين.

المجالات الرئيسية المحددة لتحقيق النتائج

٨- حددت ثمانية مجالات رئيسية لتحقيق النتائج ستستند إلى مجموعة من المبادرات (انظر الشكل ١)، على النحو التالي:

الشكل ١: أهداف برنامج العمل العام الثالث عشر للمنظمة ٢٠١٩-٢٠٢٣ مع المجالات الثمانية الرئيسية المحددة لتحقيق النتائج



(أ) البيانات والدراسات التحليلية: المساعدة على تحقيق الاستخدام الأمثل للبيانات بوصفها جزءاً من الأصول واستخدام التحليلات في صنع القرار على نحو أشد فعالية.

- (ب) **الابتكار والتحول الرقمي:** تعزيز ثقافة الابتكار المتواصل في سبيل دفع التحول الرقمي قُدماً.
- (ج) **المنصات المتنقلة:** تهيئة منصات ونظم متنقلة من أجل تحويل الخدمات وتقديمها على نطاق واسع.
- (د) **المشورة والاستشارة:** التوسع في الدور المتعلق بتقديم خدمات المشورة والخدمات الاستشارية وإضفاء الطابع الرسمي عليها في سبيل دعم البرامج التقنية الصحية.
- (هـ) **التطبيقات والمنصات والخدمات:** تحديث التطبيقات والمنصات والخدمات المؤسسية ودعمها لتعزيز الفعالية وتوفير قدرات جديدة.
- (و) **القدرات الداخلية والملاك الوظيفي:** إعادة تشكيل القوى العاملة ونموذج التشغيل ليتسما بالمرونة والملاءمة للغرض واللياقة.
- (ز) **الأمن الإلكتروني:** حماية الأصول الرقمية للأمانة، وتعزيز أمن البيانات، وضمان القدرة على تقديم الخدمات في ظل قدر مقبول من المخاطر.
- (ح) **تصريف الشؤون والعمليات:** إرساء عمليات بسيطة ومتسقة، ومواءمة آلية تصريف الشؤون مع أفضل الممارسات في هذا المجال، من أجل تحسين رضا العملاء واتخاذ قرارات أفضل.

٩- ومن الأهمية بمكان إدراج المبادرات الجارية أو دمجها في هذه المجالات الرئيسية الجديدة لتحقيق النتائج، لضمان اتساقها مع التوجه العام للأمانة وملاءمتها له. ويعطي الجدول ١ أمثلة على التغيرات في ثلاثة مجالات.

الجدول ١: الترابط بين المبادرات الجارية وثلاثة مجالات سابقة لتحقيق النتائج والمجالات الرئيسية الجديدة لتحقيق النتائج

المبادرة الجارية	المجال الرئيسي السابق لتحقيق النتائج أ	المجال الرئيسي الجديد لتحقيق النتائج
المنصة الرقمية المتكاملة	إدارة المعلومات	البيانات والدراسات التحليلية
الوقاية والكشف	أمن المعلومات	الأمن الإلكتروني
الخدمات التعاونية	إدارة المعلومات	المنصات والتطبيقات والخدمات

أ استراتيجية إدارة وتكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠١٧.

التنفيذ: عوامل النجاح

١٠- سيتوقف التنفيذ الناجح للاستراتيجية المنقحة بشأن إدارة وتكنولوجيا المعلومات على عدة عوامل حاسمة الأهمية، على النحو الموضح أدناه.

(أ) **مواءمة نموذج التشغيل.** ستؤدي مواءمة نموذج التشغيل على نطاق المنظمة، بما في ذلك التخطيط والتنفيذ وتقديم الخدمات، إلى ضمان أن القدرات التي تتوافر على نطاق المستويات الثلاثة تعمل معاً على تحقيق حصائل مشتركة.

- (ب) **مشاركة أصحاب المصلحة والاتصالات.** سيُلتزم موافقة اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات على المبادرات (انظر الفقرة ١٢) ودعمها من قِبَل القيادة العليا. وستركز الرسائل على إذكاء الوعي من خلال المشاورات المُعززة.
- (ج) **دعم القدرات والكفاءات.** ستُعطى الأولوية لأوجه القصور في القدرات الحاسمة الأهمية للتنفيذ، من أجل علاجها ومواصلة تطويرها.
- (د) **إدارة المخاطر.** ستُدار المخاطر المستمرة التي يتعرض لها تنفيذ الاستراتيجية من خلال إطار المنظمة لإدارة المخاطر.
- (هـ) **الاستعراض الدوري.** ستُجري الأمانة استعراضاً دورياً للاستراتيجية وتتقنها وتقدم تقارير عن المبادرات لضمان استمرار ملاءمتها.

هيكل تصريف الشؤون

- ١١- **وُضع ميثاق وإطار رسميان لتصريف شؤون إدارة وتكنولوجيا المعلومات، وهما يشكّلان جزءاً لا يتجزأ من التصريف العام لشؤون المنظمة في هذا المجال. ويتمثل الهدف من الميثاق والإطار في ضمان وضع حافظة من المبادرات وإدارتها على نحو يتلاءم مع الاستراتيجية المُجددة وبرنامج العمل العام الثالث عشر ويتسق معها.**
- ١٢- **ويتمثل الدور الرئيسي للجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات في استعراض الاستراتيجيات وتأبيدها، واعتماد حافظة المشاريع، واستعراض الأداء الخاص بتقديم الخدمات. وتتكون عضوية اللجنة مما يلي:**
- رئيس، وهو المدير العام المساعد لتسيير الأعمال.
 - عضوين معينين بحكم منصبهما، وهما كبير موظفي المعلومات والمراقب المالي.
 - ثلاثة مديرين من المقر الرئيسي يمثلون البرامج الصحية، والطوارئ الصحية، والعلاقات الخارجية.
 - مدير واحد (من إدارة البرامج أو من الشؤون الإدارية والمالية) من كل إقليم من أقاليم المنظمة، باستثناء إقليم الأمريكتين.
- ١٣- **ويضم فريق القيادة لإدارة وتكنولوجيا المعلومات مديرين ومنسقين من المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية، ويتولى الفريق مهمة وضع الاستراتيجيات والسياسات، لضمان الامتثال للمعايير ورفع التقارير عن الأداء، كما يتولى استعراض أي اقتراحات قبل تقديمها إلى اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات.**
- ١٤- **وتتكون لجان تصريف شؤون تكنولوجيا المعلومات في المكاتب الإقليمية من أصحاب الأعمال وممثلي فريق إدارة وتكنولوجيا المعلومات في المكتب الرئيسي؛ وتعمل على ضمان موازنة المبادرات مع الاستراتيجية العالمية وتتولى الموافقة على حافظة المشاريع على الصعيد المحلي.**
- ١٥- **وتجتمع اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات مرة كل شهرين في المتوسط من أجل الموافقة على سياسات تكنولوجيا المعلومات ذات الصلة، واستعراض الاقتراحات و/ أو مناقشة المبادرات الاستراتيجية المرتقبة.**
- ١٦- **وتقدم وحدات الأعمال الاقتراحات أو دراسات الجدوى مع الخطوط العريضة للمشكلات التي ينبغي حلها، والفرص التي يُنظر فيها، وتحليل التكلفة والعائد. ويبادر المديرون أو رعاة المشاريع إلى تقديم اقتراحهم**

(اقتراحاتهم) إلى اللجنة. وتجري اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات مداولاتها بشأن مزايا الاقتراح والقيمة التي يضيفها، وتقيم مدى الحاجة إليه، وتحدد المخاطر التي ينطوي عليها، وتتنظر في مدى اتساقه مع توجه المنظمة، قبل اتخاذ قرار بشأن رفض الاقتراح أو قبوله.

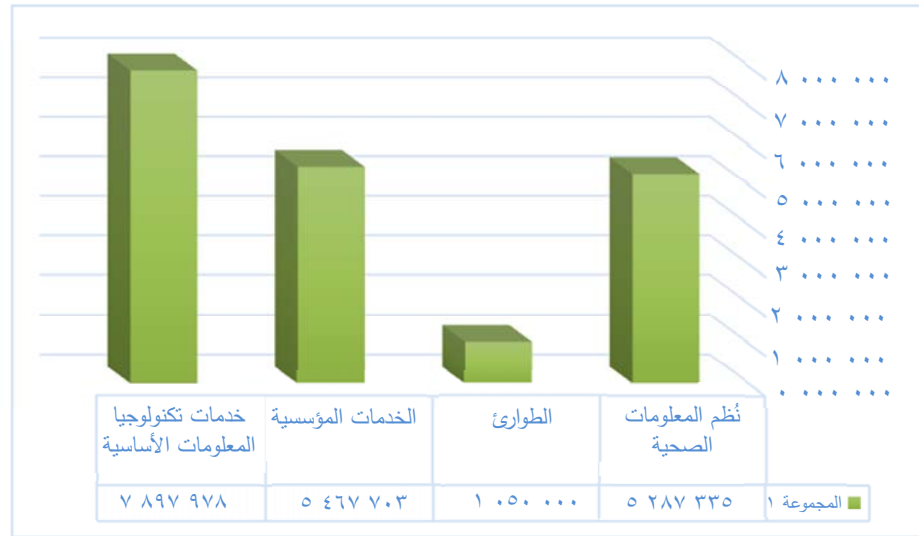
أحدث المعلومات عن صندوق البنية التحتية: الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات

١٧- وافقت جمعية الصحة رسمياً في المقرر الإجمالي ج ص ٧٠٤ (١٦) (٢٠١٧) بشأن صندوق البنية التحتية على تغيير اسم صندوق العقارات إلى صندوق البنية التحتية، الذي يشمل الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات، وطلبت إلى المدير العام رفع تقارير عن تنفيذ الصندوق وتمويله.

١٨- ويمول العنصر الخاص بتكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية عن طريق آلية أنشئت بموجب المقرر الإجمالي ج ص ٧٠٤ (١٦)، بتخصيص مبلغ حسب المتاح لا يقل عن ١٥ مليون دولار أمريكي في نهاية كل ثنائية للاستثمارات اللازمة في تكنولوجيا المعلومات. وهذا المبلغ قائم بذاته ومنفصل عن التكاليف التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات التي تغطي أنشطة التوظيف الطويلة الأجل، وتوفير الخدمات المسندة لجهات خارجية، والصيانة، والدعم الروتيني.^١

١٩- ومنذ عام ٢٠١٧، ورد ٤٦ اقتراحاً بلغت تكلفتها الإجمالية ٣٩,٤ مليون دولار أمريكي، ولكن لم يحصل على الموافقة إلا ٣٧ اقتراحاً، بلغت قيمتها الإجمالية ١٩,٧ مليون دولار أمريكي (انظر الشكل ٢).

الشكل ٢: المبالغ الإجمالية التي اعتمدها اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات للاقتراحات في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩ في أربعة مجالات



٢٠- ويوضح الجدول ٢ رصيد عنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية في نهاية أيلول/سبتمبر ٢٠١٩.

١ انظر الوثيقة ج ٧٠/٥٤، الفقرة ٧.

الجدول ٢: الموازنات والالتزامات الخاصة بعنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية

الرصيد الافتتاحي لعنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية في أعقاب جمعية الصحة العالمية السبعين ^١	٢٣,٠ مليون دولار أمريكي
الالتزامات المقطوعة للفترة من عام ٢٠١٧ إلى عام ٢٠١٩	١٩,٧ مليون دولار أمريكي
الرصيد غير الملتزم به لعنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية	٣,٣ مليون دولار أمريكي

٢١- وفي نيسان/ أبريل ٢٠١٩، وافقت اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات على تخصيص ١٠٪ من عنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية، أي ١,٥ مليون دولار أمريكي في الثنائية، للمشروعات الابتكارية، من أجل تعزيز ثقافة الابتكار على نطاق المنظمة. ويتعين على المنظمة استكشاف تكنولوجيا جديدة أو رائدة من أجل تحديد الفرص المتاحة للتحسين والتوسع. وسييسر هذا النهج إثبات صحة المفاهيم باستخدام التكنولوجيا الحديثة ويحد بقدر كبير من مخاطر الاستثمار. ووضِع أيضاً إطار للابتكار ليحكم عملية تقديم الاقتراحات واستخدام الأموال.

٢٢- ومنذ عام ٢٠١٧، كانت معظم الاقتراحات التي حصلت على الموافقة تركز على تحسين الخدمات المؤسسية وخدمات تكنولوجيا المعلومات الأساسية الحالية للمنظمة بأسرها. وستشهد الثنائية القادمة ٢٠٢٠-٢٠٢١، السعي إلى التحوّل إلى نُظم المعلومات الصحية والطوارئ.

٢٣- وتدار جميع المشاريع التي توافق عليها اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات من خلال النهج الموحد لإدارة المشاريع الذي اعتمده المنظمة.

التحضير للفترة ٢٠٢٠-٢٠٢١ وما بعدها

٢٤- يُتوقع في الثنائيتين ٢٠٢٠-٢٠٢١ و ٢٠٢٢-٢٠٢٣، أن يرد المزيد من الطلبات التي يتعلق الكثير منها بالعمل في بعض المجالات الاستراتيجية للمنظمة، مثل الطوارئ، وتحليل البيانات، وبيث المعلومات عن طريق البوابات، والصحة الرقمية، والابتكار. وستكون الاستثمارات الاستراتيجية الرئيسية في الغالب على النحو التالي:

(أ) **الأمن الإلكتروني.** يتمثل الهدف الاستراتيجي للأمانة في تنفيذ خدمة متكاملة للأمن الإلكتروني تمكن الأمانة من مهمتها ومن النهوض بها، بإنشاء مركز للعمليات الأمنية يفي بالغرض، ويشمل الوقاية من حوادث الأمن الإلكتروني والكشف عنها والاستجابة لها.

(ب) **إعداد خريطة الطريق المقبلة لنظام الإدارة العالمي.** سينتهي دعم النسخة الحالية لنظام الإدارة العالمي والنُظم المرتبطة به في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢١؛ وسيُلمز ترقية النظام أو إبداله. وتُستعرض الأمانة خيار إبدال الترتيب الحالي بنظام جديد - مجموعة حديثة من الأدوات والإجراءات التي تطبق معايير أفضل الممارسات في مجال تيسير الأعمال والتكنولوجيا. وسيُسمح النظام الجديد غير المخصّص بدرجة عالية باستخدام الأمانة للتكنولوجيا الحديثة، مثل إتاحة وصول الأجهزة المحمولة إلى الخدمات،

١ يشمل ذلك مبلغ ١٥ مليون دولار أمريكي يُدفع كل سنتين ومخصصات غير متكررة بقيمة ٨ مليون دولار أمريكي (انظر الوثيقة ج ٥٤/٧٠، الفقرتين ٧ و ٩).

٢ يشمل ذلك الموظفين للمشاريع المعتمدة في إطار عنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية.

واستخدام الذكاء الاصطناعي، والتشغيل الآلي، والاستفادة من السمات الجديدة التي أُضيفت إلى بعض المنصات المختارة.

(ج) **إدارة علاقات العملاء.** يلزم التركيز على نهج شامل للمؤسسة ككل إزاء إدارة المشاركات والعلاقات. ويجب أن تنظر الأمانة نظرة شمولية إلى الأطراف التي تشارك معها من أجل تحقيق الاستفادة القصوى من هذه المشاركات الحالية أو تحسينها، وإتاحة تحليل الشركاء التي ينبغي تعزيزها، وضمان إمكانية التنبؤ بتدفقات العمل. ولهذا الغرض، تضاعف الأمانة جهودها الرامية إلى وضع الدول الأعضاء والشركاء في صميم عملها - ليس فقط على مستوى الأعمال الاستراتيجية، بل وعلى مستوى المشاركة الرقمية والتحول الرقمي أيضاً.

(د) **رقمنة المبادئ التوجيهية.** مع التحول الرقمي لقطاع الرعاية الصحية، تحتاج الأمانة إلى إطار عمل جديد لإنتاج المحتويات والمبادئ التوجيهية وتقديمها، باستخدام أدوات من قبيل واجهة برمجة التطبيقات، وروبوتات المحادثة التفاعلية المتعلقة بالصحة، وتطبيقات الأجهزة المحمولة، ونظم المعلومات الصحية. وستعمل الأمانة على تحديد الأولويات وتقديم الجيل الجديد من المبادئ التوجيهية بما يتماشى مع متطلبات السياق الرقمي الحديث وتوقعاته.

الإجراء المطلوب من المجلس التنفيذي

٢٥- المجلس مدعو إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير وإلى تقديم الإرشادات، وخاصةً بشأن التحول الرقمي للمنظمة.

= = =