

## Introducción

La Evaluación del Desempeño de la Coordinación del Cluster (CCPM, por las siglas de su nombre en inglés) es una autoevaluación del desempeño de la coordinación del cluster tomando como base sus 6 funciones básicas y la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas.

Supone una buena oportunidad para reflexionar de manera colectiva sobre la eficiencia y eficacia de la coordinación del cluster, lo que ayudará a la identificación de áreas que necesitan ser reforzadas y, más importante aún, a la planificación de las medidas para poder resolver dichas carencias. Además, se trata de un proceso que ayuda la transparencia y a la colaboración dentro del cluster. Es también una gran oportunidad para reforzar el grado de participación de algunos socios que se hayan podido distanciar de las actividades del cluster.

El CCPM no evalúa la respuesta como tal, ni a socios en particular, ni a los coordinadores ni tampoco si el cluster debe de ser desactivado o cuándo.

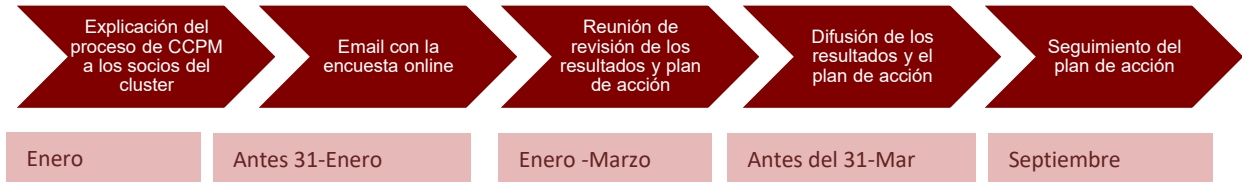
En base a los comentarios compartidos a lo largo del ciclo 2022 y durante uno de los ejercicios del GSC *Coordinators Workshop* celebrado el año pasado en julio, el proceso CCPM 2023 ha sido modificado ligeramente para adaptarlo mejor a las necesidades de los clusters nacionales y consume menos tiempo y recursos por parte de los equipos en los diferentes países. Las actualizaciones son:

- La inclusión de preguntas adicionales a la encuesta general que pueden ayudarle en su debate y orientar la definición de los puntos de acción.
- La posibilidad de añadir también preguntas específicas para su cluster nacional.
- Creación de una herramienta para automatizar el análisis de los resultados y un *dashboard* para visualizarlos, siguiendo los mismos criterios de análisis que antes.
- La encuesta se ha traducido a todos los idiomas que se solicitaron el año pasado (estando disponible ahora en inglés, francés, español, árabe, birmano y portugués).
- Para febrero está previsto un seminario web en el que se presentarán las actualizaciones y se responderán las posibles preguntas, y en el que contaremos con la presentación de un caso práctico por parte del equipo de coordinación del Cluster de Alojamiento de Sudán sobre un enfoque innovador utilizado para redactar de forma colaborativa el plan de acción. Una introducción a este tema está disponible [AQUÍ](#).

Por último, con el fin de simplificar la presentación de informes de este proceso, se ha acordado que no será necesario en esta ocasión redactar el informe, únicamente el plan de acción.

## *Pasos del CCPM*

Es importante que este ejercicio se conciba como una oportunidad de mejora de la coordinación del cluster. Para esta finalidad se plantean los pasos siguientes:



### *1. Explicación del proceso de CCPM a los socios del cluster*

Especialmente en el caso de que se trate de un cluster que se haya activado recientemente, es posible que a algunos socios del cluster les resulte difícil opinar sobre aspectos que pueden resultar demasiado generales. Para ayudarles a hacerse una idea más precisa de lo que se está evaluando, el primer paso debería ser repasar con los socios las funciones básicas del cluster, los servicios que corresponden a cada uno de ellos, su alcance y los productos del cluster acordados (un ejemplo disponible [AQUÍ](#)). Una buena idea sería tratar este tema en la reunión del mes de Enero de cluster.

### *2. Email con la encuesta online*

Nota: En esta ocasión sólo hay un enlace a la encuesta, pero la información se analizará teniendo en cuenta 2 grupos de encuestados: el equipo de coordinación (coordinadores, coordinadores adjuntos, co-coordinadores, responsables de gestión de la información, coordinadores subnacionales, coordinadores técnicos, etc.) y los socios del cluster y otras partes interesadas, incluidas las autoridades nacionales, los donantes, el sector privado y otros, como otros equipos de otros clusters, el ICCG, compañeros de OCHA o miembros del HCT.

Tras la presentación del proceso de CCPM a los socios del cluster, deben enviarse emails independientes al equipo de coordinación y a los socios del cluster presentando el ejercicio de evaluación y compartiendo los links correspondientes a cada caso, así como la fecha límite para completarla.

Ejemplo de modelo de email:

Estimados socios del Cluster de Alojamiento,

Me gustaría solicitar su participación en el ejercicio de Evaluación del Desempeño de la Coordinación del Cluster (CCPM, por las siglas de su nombre en inglés).

Se trata de una breve encuesta concebida para que los socios del cluster y las partes interesadas puedan evaluar el grado en que su cluster ha cumplido con sus funciones básicas (según lo determinado por el IASC). Es anónima, pero todos los comentarios serán incluidos en el informe final.

Se centra en las seis funciones básicas del cluster y en la responsabilidad del cluster ante las poblaciones afectadas. Los resultados se combinarán con los de un cuestionario similar para los miembros del equipo de coordinación del cluster. Los resultados se debatirán con los participantes (incluidos los puntos focales transversales) en una reunión del cluster, en la que se planificarán las acciones para mejorar el rendimiento si son necesarias. Las decisiones sobre las medidas necesarias se compartirán (si se considera oportuno) con las agencias líderes de los clusters, las autoridades nacionales, el/la coordinador/a humanitario/a y los clusters globales.

Para acceder a la encuesta, por favor utilice el siguiente link: <https://enketo.unhcr.org/x/4d9k00py>

Por favor, complétela antes del **DÍA MES AÑO (DOS SEMANAS DESPUÉS DE ENVIAR ESTE MENSAJE)**.

Cordialmente,

### 3. Análisis de la información

Como ya se ha mencionado, este año el equipo de del GSC de gestión de información centralizará el análisis de los resultados y su visualización en un *dashboard*. Una vez finalizado el plazo de la encuesta en línea, el equipo de coordinación del cluster podrá utilizarlo para su reunión de revisión de los resultados con los socios. Para el análisis de los datos, la metodología utilizada sigue siendo la misma:

1. Si un encuestado ha respondido 3 o más veces "No sabe", por una cuestión de representatividad, no se tendrá en cuenta ninguna de sus respuestas.
2. Ponderación de las respuestas:
  - Fuerte=5, Satisfactoria=4, Insatisfactoria=3, Débil=2, No sabe=1
  - Sustituya esta información en la hoja de cálculo (puede utilizar la función *replace all* de Excel)
  - Haga una *pivot table* con cada una de las funciones y halle la media de estos resultados por cada función
  - Multiplique cada media por 20, lo que le proporcionará el % general del desempeño para cada una de las funciones



Score	Performance status
> 80%	Verde = Fuerte
61-80%	Amarillo = Satisfactoria (necesita una ligera mejora)
41-60%	Naranja = Insatisfactoria (necesita una mejora significativa)
21-40%	Rojo = Débil
≤ 20%	Gris = No sabe

3. Por favor, desglose los resultados por nivel nacional y subnacional. En el caso de tratarse de *merged clusters*, se recomienda desglosar los resultados en función de si los socios participan más en Shelter, más en CCCM, o por igual en ambos clusters.
4. También se recomienda hacer un análisis de la tasa de respuesta de los socios. Durante la reunión de revisión de los resultados, se podría mencionar y discutir si los resultados representan realmente la opinión de los participantes del cluster.

#### *4. Reunión de revisión de los resultados y plan de acción*

Los resultados de la encuesta deben ser presentados al conjunto de los socios del cluster y revisados colectivamente en la siguiente reunión del cluster, o bien en una reunión específicamente dedicada al proceso de CCPM. Durante esta reunión, el equipo del cluster junto a sus socios y stakeholders deben planificar un plan de acción para el año programático que responda a los problemas, carencias y puntos a reforzar identificados en la encuesta. El plan de acción debería incluir tanto las medidas para resolver estas cuestiones como el período de tiempo acordado, los responsables para el seguimiento del progreso y la fecha la revisión del plan.

Un modelo de “CCPM Plan de acción del cluster de Alojamiento de (País)” disponible [AQUÍ](#).

#### *4. Difusión de los resultados y el plan de acción*

Para poder de dar a conocer las posibles necesidades de apoyo para el cluster, el informe del CCPM con los resultados de la encuesta, de la reunión de revisión de los mismos y el plan de acción se debe compartir con el equipo del GSC y con el HC/HCT. Según cada caso particular, también podría compartirse, si procede, con las autoridades nacionales.

#### *5. Seguimiento del plan de acción*



Al menos una vez a lo largo del año programático el plan de acción debe ser monitoreado para poder tener la oportunidad de plantear nuevas medidas para atajar nuevas carencias o acciones que se hayan ido retrasando.

### *Cronograma del CCPM*

Fecha límite para la solicitud de inclusión de preguntas adicionales específicas: **31 de enero**

Fecha límite global para la encuesta online: **31 de enero**

Fecha límite global para la entrega del informe de CCPM y el plan de acción: **31 de marzo**

Seguimiento del plan de acción: **septiembre**