

## **EVALUACIÓN EXTERNA DEL CONVENIO ENTRE EL PROGRAMA MUNICIPAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (PMCID) DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA Y LA COORDINADORA DE ONGD DE NAVARRA (CONGDN)**



**INFORME FINAL**

**Septiembre 2019**

# ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>LISTA DE ACRÓNIMOS</b> .....	<b>3</b>
<b>PRÓLOGO</b> .....	<b>4</b>
<b>RESÚMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
1.1 Estructura de la documentación presentada.....	8
1.2 Descripción de los trabajos ejecutados .....	8
1.3 Condicionantes y límites del estudio.....	9
<b>2. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN ANALIZADA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Antecedentes y contexto .....	10
2.2 Descripción del convenio evaluado.....	10
<b>3. METODOLOGÍA / DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>12</b>
3.1 Diseño de la evaluación .....	12
3.2 Herramientas empleadas .....	13
<b>4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA</b> .....	<b>14</b>
4.1 Pertinencia, relevancia y coherencia.....	14
4.2 Eficiencia .....	27
4.3 Eficacia.....	32
4.4 Impacto.....	43
4.5 Sostenibilidad.....	47
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	<b>53</b>
5.1 Fortalezas .....	53
5.2 Debilidades .....	54
5.3 Amenazas.....	55
5.4 Oportunidades.....	56
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>57</b>
6.1 Para el PMCID .....	57
6.2 Para la CONGDN.....	57
6.3 Comunes .....	59
<b>7. ANEXOS</b> .....	<b>60</b>
7.1 Listado de informantes y actividades realizadas.....	60
7.2 Listado de documentación analizada .....	61
7.3 Matriz de evaluación .....	62
7.4 Cuestionario a ONGD miembros de la CONGDN.....	69
7.5 Guiones de entrevistas y talleres .....	74

## LISTA DE ACRÓNIMOS

**ASI:** Asociación de Salud Integral

**CAD:** Comité de Ayuda al Desarrollo

**CID:** Cooperación Internacional para el Desarrollo

**CONGDE:** Coordinadora de ONGD Estatal

**CONGDN:** Coordinadora de ONGD de Navarra

**EDyS:** Educación para el Desarrollo y Sensibilización

**EpDyCG:** Educación para el Desarrollo y la Ciudadanía Global

**FB:** Facebook

**FNMC:** Federación Navarra de Municipios y Concejos

**GN:** Gobierno de Navarra

**ICA:** Iruña Ciudad de Acogida

**INJD:** Instituto Navarro de Juventud y Deporte

**JD:** Junta Directiva (de la CONGDN)

**LDB:** Línea de Base

**PES:** Plataforma de Entidades Sociales

**PMCID:** Programa Municipal de Cooperación Internacional para el Desarrollo

**ST:** Secretaría Técnica (de la CONGDN)

**TT:** Twitter

## PRÓLOGO

La presente evaluación externa ha sido encargada por **el Programa Municipal de Cooperación Internacional para el Desarrollo del Ayuntamiento de Pamplona (en adelante, PMCID)** y realizada entre los meses de **abril y septiembre de 2019** por un consultor independiente (**Pedro Surja**) sin ninguna vinculación anterior ni participación en las actividades evaluadas.

El evaluador quiere agradecer especialmente **a Javier Gaztelu, técnico del PMCID, así como a todas/os los miembros de la Junta Directiva y la Secretaría Técnica de la CONGDN** por el apoyo logístico y organizativo prestado para la evaluación, así como por la revisión y sugerencias sobre este informe. También se debe mencionar la inestimable cooperación del **resto de personas consultadas** (Gobierno de Navarra, Casa de la Juventud, Zentro Espacio Colaborativo, Navarra+ Voluntaria, INJD, otros informantes clave) por su disposición a participar de las reuniones y talleres propuestos por el evaluador y compartir sus impresiones y sugerencias de mejora con él.

Las opiniones expresadas en el documento no tienen que coincidir, necesariamente, con las de PMCID, dado el carácter de evaluación externa de la realizada.

Los derechos de copia del presente documento pertenecen al PMCID. Se autoriza la reproducción total o parcial del documento, por cualquier medio, siempre que se cite la fuente y los titulares del derecho de copia.

Para cualquier comunicación referida a este documento pueden dirigirse a:

**PMCID-AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

Javier Gaztelu (Técnico PMCID)

Tlf: 948 420 526

Email: [j.gaztelu@pamplona.es](mailto:j.gaztelu@pamplona.es)

# RESÚMEN EJECUTIVO

## 1. Introducción

La presente evaluación externa ha sido encargada por el **Programa Municipal de Cooperación Internacional para el Desarrollo** del Ayuntamiento de Pamplona (**en adelante, PMCID**) y realizada entre los meses de **Abril y Junio de 2019**.

El objetivo de la evaluación es **revisar el convenio** que, desde hace 18 años, mantienen el PMCID y la CONGDN. Dos son los **resultados esperados**: **RE1**. Mejorar la **información y difusión** de las actuaciones de cooperación internacional; **RE2**. Mejorar la **coordinación y difusión** entre ONGD y entre éstas y las instituciones sobre actividades, información de interés y seguimiento de campañas e iniciativas que requieran trabajo en común.

## 2. Metodología, enfoque y herramientas

A pesar de no tratarse de un proyecto de cooperación al uso, se propuso la utilización de los 5 **criterios clásicos de evaluación**: 1) pertinencia/coherencia, 2) eficiencia, 3) eficacia, 4) impacto y 5) sostenibilidad. Sin embargo, al tratarse de un convenio que lleva 18 años en marcha, ha sido necesario **adoptar una mirada de proceso** a la hora de llevar a cabo la evaluación del mismo. En ese sentido, se propuso profundizar en el análisis en los **criterios de pertinencia/coherencia y en el de impacto** (este último de forma más cualitativa y global).

En relación a la medición del impacto, eficacia y eficiencia, **no existían indicadores** demasiado precisos al respecto, **ni tampoco una Línea de Base específica**, lo cual complicó su análisis. Aunque la evaluación del convenio abarca la totalidad del mismo desde hace 18 años, por motivos prácticos y de viabilidad, el estudio puso un **especial énfasis en los últimos 5 años**. Es importante tener en cuenta que la **evaluación propuesta lo es del Convenio** entre la CONGDN y el PMCID, **no de la CONGDN** en su totalidad.

Para la recogida de información **se utilizaron herramientas cuantitativas** (especialmente un cuestionario a todas las ONGD miembros de la CONGDN, el cual fue respondido por 32 de 46, o un 70%) **así como herramientas cualitativas** (en especial talleres y entrevistas con responsables del PMCID, de la CONGDN, y de otras entidades relevantes (GN, Casa Juventud, Zentro Espacio Colaborativo, Navarra+ Voluntaria, INJD)

## 3. Conclusiones

**Las principales fortalezas detectadas** tienen que ver con la necesidad sentida por todos los actores de potenciar actividades de comunicación, información y promoción del voluntariado, enmarcándose estas además con claridad en las prioridades estratégicas, tanto del PMCID como de la CONGDN. La relación de confianza mutua, cercanía y transparencia entre el PMCID y la CONGDN ha sido también destacada, contando la CONGDN con equipos estables y altamente capacitados, y habiendo mantenido el PMCID su apoyo de una forma regular y constante. El desempeño de la CONGDN es valorado de forma muy positiva tanto a nivel interno, entre las ONGD miembros, como a nivel externo por parte de otras entidades, las cuales destacan la profesionalidad y buen hacer de la CONGDN, siendo esta la referencia clara en materia de cooperación y ONGD en Pamplona/Navarra. En relación a la Oficina de Información, se destaca la apuesta por las nuevas tecnologías y el gran aumento de usuarios de redes sociales en los últimos años, además de la calidad y profundidad de la asistencia prestada a las consultas recibidas. En otras líneas de trabajo se han logrado impactos importantes, en especial a través de la apuesta por parte de la CONGDN, en los últimos años, de abrirse a colaborar con otras redes y movimientos sociales de lucha contra la pobreza a nivel global.

**En cuanto a las debilidades**, cabe mencionar la ausencia de estudios/diagnósticos sobre conocimiento e implicación de la ciudadanía en cooperación, solidaridad, voluntariado, etc. en Pamplona/Navarra. Por otro lado, el componente de Educación para el Desarrollo a nivel no formal o informal, prioritario para el PMCID, no ha sido enfatizado hasta ahora de forma clara y expresa en el convenio con la CONGDN, lo cual ha desdibujado un poco la visibilidad del apoyo del PMCID a la CONGDN por la falta de un foco temático claro del convenio y ausencia de objetivos e indicadores más claros para medirlo. En cuanto a la Oficina de Información de la CONGDN, esta no cuenta con los recursos y el valor añadido de otras iniciativas informativas locales dirigidas al público en general, lo que ha motivado un descenso importante en el número de consultas en los últimos años. También se echa en falta en la CONGDN un Plan de Comunicación más detallado, comprensivo y global. Con todo ello existe cierto desconocimiento de la labor que realiza la Oficina de Información, incluso entre las ONGD miembros, y el número de personas que se acercan a ellas canalizadas a través de dicha Oficina es limitado.

**Existen ciertas amenazas a tener en cuenta**, siendo una de las principales la reciente crisis económica y migratoria en España/Europa, que ha supuesto no sólo una reducción de los recursos públicos destinados a cooperación para las ONGD, sino también un menor grado de implicación y prioridad por la ciudadanía en las acciones a desarrollar en el Sur. Esto ha reducido los recursos en la CONGDN para desarrollar su labor, y también ha afectado a las ONGD, las cuales tienen una menor disponibilidad para participar en tareas comunes de la CONGDN e incluso algunas han optado por retirarse de la CONGDN. A nivel de líneas de actuación de la CONGDN, el éxito cosechado por la iniciativa de Educación Formal de la CONGDN "*Escuelas Solidarias*", ha generado involuntariamente un menor grado de atención y desarrollo de la línea de Educación No Formal/Informal, a pesar de que todas las ONGD coinciden en su importancia clave. De la misma forma, la excesiva focalización del convenio con el PMCID en la denominada *Oficina de Información*, ha podido centrar excesivamente el mismo en la mera tarea de atención a consultas de particulares, no visibilizando en cambio otros componente y logros importantes en materia de comunicación e información (i.e. asesoramiento a ONGD, relación con otras oficinas y centros de voluntariado, trabajo con medios, etc.) así como en materia de educación no formal. Finalmente, en relación al trabajo de la CONGDN en redes y plataformas sociales, la principal amenaza consiste en el riesgo de perder la mirada Sur, y con ello el valor añadido y especificidad de la CONGDN.

**Finalmente, en relación a las oportunidades**, merece la pena destacar la idea de que la CONGDN podría convertirse en un "*Centro de Recursos*", más que una mera "*Oficina de Información*", en materia de cooperación y voluntariado internacional, reforzando y formalizando la coordinación y sinergias con el resto de oficinas y centros existentes en Pamplona (sobre todo con la *Casa Municipal de la Juventud* y con *Zentro Espacio Solidario*) y canalizando iniciativas de Educación No Formal/Informal a través de ellas. La coordinación entre el PMCID y el GN, aun siendo buena, puede ser mejorada, incluyendo la apuesta de ambas por acuerdos marco programáticos plurianuales con la CONGDN que permitan definir objetivos e indicadores a medio plazo. La colaboración con otras redes sociales debe ser potenciada, impulsando siempre el fomento de una visión global-Sur en las mismas, y el fortalecimiento de capacidades e implicación de las ONGD miembros debe ser enfatizado por la CONGDN, siempre buscando la representatividad global del sector, tanto de entidades grandes como más pequeñas. Desde un punto de vista más práctico, cabe potenciar el uso de voluntariado cualificado por la CONGDN, mejorar el registro de actividad de su Oficina de Información, y revisar / adaptar su web e intranet para hacerlas más útiles e interactivas.

## 4. Recomendaciones

**Las principales recomendaciones para el PMCID** se dirigen hacia potenciar y visibilizar los componentes de EDyS a nivel no formal / informal en el convenio entre el PMCID y la CONGDN. Además, se propone continuar reforzando la coordinación y sinergias con el GN, en relación al apoyo que ambas entidades prestan a la CONGDN. Sería interesante valorar la posibilidad de elaborar un Acuerdo-Marco plurianual con la CONGDN, en el que se reflejen los grandes logros, cambios o hitos pretendidos a medio plazo (3-5 años), fijando también las líneas estratégicas, principios, enfoques y otros aspectos clave de la colaboración entre ambas entidades. En cualquier caso, es clave continuar a futuro con el apoyo económico regular a la CONGDN, como

entidad clave representativa del sector de las ONGD en Pamplona, por encima de las iniciativas concretas que se prioricen y/o se destaquen en uno u otro convenio, además de continuar apoyándose en la CONGDN (y potenciando su rol) como canal clave para la interlocución y comunicación con el sector de las ONGD.

**Las principales recomendaciones para la CONGDN** se orientan a llevar a cabo el nuevo Plan Estratégico para los próximos años, pareciendo más conveniente plantearse una reflexión en profundidad para su elaboración, que llevar a cabo una mera revisión superficial y actualización del presente, haciendo un esfuerzo por incorporar indicadores más relevantes y claros para medir los logros o hitos clave que se esperan. A nivel operativo, se debería revisar la definición de funciones de las personas del equipo técnico de la ST y potenciar su formación a fin de fomentar una mayor flexibilidad e interdependencia de tareas, analizando siempre la carga de trabajo real que ello supone. Adicionalmente, se podría explorar la posibilidad de incorporar voluntariado cualificado en la CONGDN para iniciativas concretas (diseño web, comunicación, etc.). A nivel de comunicación y gestión, es necesario hacer un esfuerzo por elaborar un Plan de Comunicación de la CONGDN más comprehensivo, detallado y desarrollado, mejorando la funcionalidad de la Web e Intranet. También se deben intensificar los esfuerzos por visibilizar la labor de información entre las ONGD miembros, reforzando su registro de actividad al respecto. A nivel estratégico, es clave continuar apostando por la implicación y participación de la CONGDN en redes y movimientos sociales que incluyan otros actores diferentes a las ONGD, pero evitando una excesiva dispersión. Finalmente, a nivel interno, es conveniente potenciar la labor de las comisiones o grupos de trabajo internos de la CONGDN, primando siempre reuniones sobre aspectos concretos, tangibles y prioritarios de interés general, fortaleciendo en especial los grupos de trabajo sobre Educación No Formal / Informal. Por otro lado, se debe continuar potenciando el rol y la labor de la JD, a pesar de las limitaciones y problemas de disponibilidad de las ONGD para participar en ella, tratando de revertir la tendencia descendente en el número de entidades miembros de la CONGDN, y comunicando adecuadamente el nuevo modelo de gestión interna, con más peso de la ST y de su coordinadora.

**Finalmente, algunas recomendaciones comunes a PMCID y CONGDN** se refieren a la posibilidad de llevar a cabo, en un futuro, un estudio o diagnóstico sobre el estado del voluntariado en Pamplona/Navarra que incluya la percepción que la ciudadanía tiene sobre la cooperación internacional y la labor de las ONGD. Es importante también el analizar cuidadosamente la iniciativa de elaborar un convenio-marco conjunto para todos los financiadores de la CONGDN, valorando las posibles dificultades o riesgos que ello podría acarrear. De cara a futuros convenios, debería replantearse el enfoque, estrategia y visibilidad de la hasta ahora denominada "*Oficina de Información*" orientándola más bien hacia un "*Centro de Recursos*" en materia de cooperación y ONGD, poniendo el acento en la calidad de las relaciones y coordinación de la CONGDN con otros actores clave, en los logros a nivel de transversalización y/o promoción de cuestiones de cooperación y voluntariado internacional en otros sectores y en los impactos conseguidos con todo ello. Además, se debería potenciar las sinergias y colaboraciones con otras entidades municipales para llevar a cabo acciones de EDyS a nivel no formal/informal. Con ello, se debe valorar la posibilidad de que a futuro las interlocutoras en la CONGDN para temas relacionados con el convenio con el PMCID sean, además de la técnica correspondiente, la coordinadora de la ST, dado el enfoque más transversal y el mayor peso que se quiere dar a la EDyS no formal/informal, la cual no depende únicamente del área de comunicación.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Estructura de la documentación presentada

El presente informe cuenta con una **introducción** en la que se describen los antecedentes, objeto, metodología y limitaciones de la evaluación.

Posteriormente, se describe brevemente el **contexto de la evaluación**, incluyendo los antecedentes de la colaboración entre el PMCID y la CONGDN en Pamplona, así como la intervención evaluada.

El grueso del documento está dedicado a un exhaustivo e individualizado **análisis de los criterios de evaluación** propuestos.

Finalmente se recogen sendos apartados de **conclusiones y recomendaciones**, en los que se refleja una síntesis de los aspectos más destacados del análisis efectuado, incluyendo propuestas de mejora a futuro para los principales agentes implicados en la intervención evaluada.

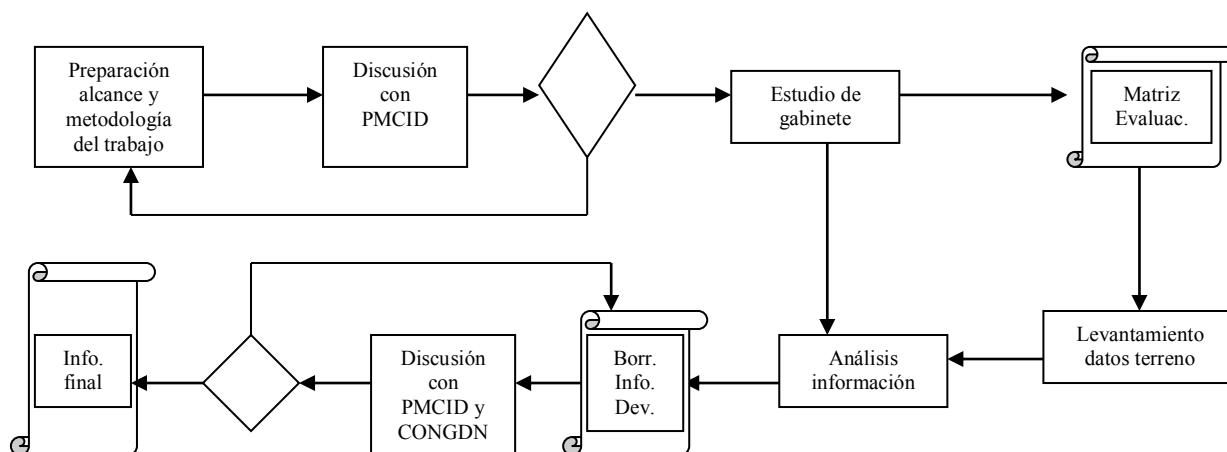
Completan el informe una serie de **Anexos** de carácter complementario al contenido principal del mismo, pero de utilidad para comprender más en profundidad o ampliar ciertos aspectos de aquél.

## 1.2 Descripción de los trabajos ejecutados

Durante la evaluación se han seguido las **fases siguientes con sus respectivos productos** o entregables al PMCID:

FASE	FECHAS	PRODUCTO ENTREGABLE
Preparatoria	1-10 Abril	Documento de preparación y concreción del trabajo a realizar con el PMCID (enfoque, metodología, calendarios, contactos, comunicaciones y coordinación, aspectos logísticos, recogida de documentación, etc.)
Estudio de gabinete	10-30 Abril	Informe de gabinete, incluyendo agenda de actividades, matriz de evaluación consensuada con PMCID y elaboración de cuestionarios y guiones
Levantamiento información	6-10 Mayo	Sesión de devolución sobre el terreno
Elaboración borrador informe final	1-20 Junio	Borrador de informe final
Discusión y revisión con PMCID y CONGDN	20 Junio – 30 Septiembre	Revisión de informe
Elaboración informe final	30 Septiembre	Informe final

### **Modelo del proceso de trabajo seguido durante la evaluación:**



### **1.3 Condicionantes y límites del estudio**

Apenas han existido limitaciones relevantes para la evaluación, que puedan condicionar la validez interna de las conclusiones obtenidas. Debe destacarse la **excelente disposición, colaboración y transparencia demostrada tanto por el PMCID como por la CONGDN** durante todo el tiempo que duró la evaluación, compartiendo con el equipo evaluador tanto la documentación existente, como sus opiniones sobre las fortalezas y debilidades de la intervención evaluada.

A continuación se presentan de manera esquemática las principales **limitaciones y condicionantes** encontradas en la evaluación:

<b>Limitación / Riesgo</b>	<b>Consecuencias / Mitigación</b>	<b>Relevancia</b>
Escasa respuesta inicial por parte de las ONGD a la encuesta online planteada	Se enviaron recordatorios, tanto por parte de la propia CONGDN como por el PMCID, tras lo cuales un 70% de ONGD respondieron	<b>BAJA</b>
Imposibilidad de reunirse con algunas/os de los informantes clave inicialmente previstos, por problemas de agenda	Se organizó la agenda con la suficiente flexibilidad, adaptándose a las necesidades y disponibilidad de cada informante. Finalmente, sólo una persona no pudo ser entrevistada	<b>BAJA</b>
Amplitud temporal del convenio entre el PMCID y la CONGDN (desde el 2000) lo que podía hacer complejo su evaluación	Aunque se ha tenido en cuenta el convenio desde su inicio y la evolución del mismo, se ha decidido centrar la evaluación en los últimos 5 años	<b>MEDIA</b>
Dificultad de delimitar e individualizar el apoyo del PMCID a través del convenio, del conjunto de la actividad de la CONGDN	Se decidió centrar la evaluación en los componentes de la CONGDN más directamente apoyados por el PMCID (i.e. Oficina Información, comunicación, redes) pero nunca de forma aislada, pronunciándose también (aún con menor grado de profundidad) sobre el resto de las áreas de trabajo de la CONGDN	<b>MEDIA</b>
Ausencia de LDB e indicadores precisos de los resultados e impactos pretendidos con el Convenio	Dificultad de evaluar la eficacia y el impacto. Se propusieron por el experto indicadores alternativos para medir estos criterios. De todas formas, como ya se apunta, la evaluación se ha centrado sobre todo en pertinencia/coherencia	<b>MEDIA-ALTA</b>

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN ANALIZADA

### 2.1 Antecedentes y contexto<sup>1</sup>

La **Coordinadora de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo de Navarra** (en adelante: **CONGDN**), constituida en 1998, es una asociación plural y voluntaria de ONGD, referente de la Cooperación y Educación para el Desarrollo, que busca implicar a la sociedad navarra y al conjunto de las ONGD en un modelo de desarrollo que contribuya a lograr unas relaciones más justas y equitativas para las personas y comunidades del Norte y del Sur, a través del compromiso político y social, la creación de espacios de encuentro, debate, reflexión e intercambio de experiencias. Fortaleciendo con ello, tanto el trabajo conjunto de las ONGD como el de cada ONGD en particular e impulsando procesos que fomenten la participación y la equidad de género.

Desde su formación han **trabajado temas de información social, educación, formación, comunicación interna y relación institucional**. En la actualidad forman parte de la Coordinadora **46 entidades**, siendo el principal espacio de coordinación y trabajo en común existente en nuestra Comunidad y constituyendo un punto de referencia consolidado para el encuentro, análisis y reflexión en materia de cooperación al desarrollo y solidaridad internacional. Es la **única Coordinadora de ONGD de Navarra**.

**Durante los años 2000 al 2018**, se han venido firmando **convenios anuales entre la CONGDN y el Ayuntamiento de Pamplona**: "Proyecto Solidari@ 2000", y Proyectos "Información-Cooperación 2001 – 2018". Estos proyectos han servido para informar, sensibilizar y potenciar el encuentro e intercambio de información entre organizaciones, instituciones y población de Pamplona.

Las actuaciones desarrolladas a través de dichos convenios se han considerado **complementarias a las líneas de actuación desarrolladas por propio el Ayuntamiento de Pamplona**, a través del Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo, así como de otras instituciones navarras que trabajan en este sector.

Desde hace dieciocho años y de forma consecutiva, se viene apoyando el funcionamiento de la **Oficina de Información de Cooperación y Educación para el Desarrollo** y la Ciudadanía Global, que la CONGDN mantiene en su sede con el apoyo del Ayuntamiento de Pamplona (tanto económico, como con la **cesión de la actual sede** sita en el Grupo Barrio de San Pedro 31 Bajo izquierda, 31014 Pamplona/Iruña).

### 2.2 Descripción del convenio evaluado

#### 2.2.1 Fundamentación<sup>2</sup>

El programa de actividades **previsto por la CONGDN para 2018 supone una continuación** del trabajo desarrollado y consolidado durante estos últimos años, y se fundamenta en la necesidad de potenciar la información y coordinación, por tres razones fundamentales:

- La población solicita una mayor **información sobre las ONGD** que actúan en su localidad, el trabajo que realizan y la forma de contactar y colaborar con ellas.

<sup>1</sup> Datos tomados principalmente de los informes y memorias disponibles en sede del PMCID

<sup>2</sup> La información que se recoge en este y los siguientes apartados hace referencia al último convenio firmado en 2018 entre el PMCID y la CONGDN, teniendo en cuenta que desde 2011 el esquema, prioridades y objetivos vienen siendo muy similares

- La información que las ONGD e Instituciones tienen entre sí exige un **mayor conocimiento mutuo**, posibilitando las condiciones que generen colaboraciones en temas comunes.
- Las distintas organizaciones que conforman la coordinadora comparten la importancia que tiene el **reconocimiento de la realidad que nos rodea para lograr compromisos y llegar a cambiar actitudes**. Información que permita a las personas y organizaciones, conocer la realidad de la situación social, económica y política tanto de nuestro entorno como de los países con los que trabajamos.

### 2.2.2 Colectivos de personas a los que se dirige el proyecto

El Convenio se dirige **al conjunto de la población de Pamplona, a las ONGD y a las Instituciones y a los medios de comunicación**. En todos los casos se remite desde la CONGDN información directa y permanente sobre los recursos existentes en cooperación y educación para el desarrollo, fomentando además el conocimiento y coordinación de actividades entre organizaciones que trabajan los mismos temas, intentando evitar la dispersión de los recursos humanos y materiales existentes.

### 2.2.3 Objetivos y resultados esperados

El Convenio **se dirige a** "Acercar y facilitar información a la población de Pamplona sobre temas de Cooperación Internacional y Educación para el Desarrollo, favoreciendo además el acercamiento y la coordinación entre ONGD, asociaciones e instituciones que trabajan en estas materias".

#### Específicamente se pretende:

- Fortalecer **dinámicas de cooperación entre los agentes sociales e institucionales** que trabajan en el campo de la Cooperación Internacional al Desarrollo (CID).
- Generar **espacios de encuentro y reflexión de la ciudadanía de Pamplona-Iruña**, las ONGD y las instituciones en materia CID y Educación para el Desarrollo y la Ciudadanía Global (EpDyCG).

Todo ello encuadrado en el planteamiento estratégico recogido en el **Plan Director de Cooperación Internacional al Desarrollo 2018-2021**, aprobado por el Pleno municipal del Ayuntamiento de Pamplona, con fecha 1 de marzo de 2018: PLE 01/03/2018 (4AS)

Uno de los elementos centrales del proyecto es la **Oficina de Información en materia de Cooperación Internacional al Desarrollo**. Esta Oficina de Información supone una línea de trabajo complementaria con las desarrolladas por el Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo y en este sentido se considera de utilidad e interés social para la población de la ciudad y el conjunto de nuestra comunidad, al ser la única referencia de información y asesoramiento en estas materias existente en el ámbito de Navarra.

Dos son los **resultados esperados**:

**RE1.** Mejorar la **información y difusión** de las actuaciones de cooperación internacional al desarrollo. Ello supone el mantenimiento del servicio de la *Oficina de Información* dirigida a la población en general y a todas aquellas personas, organizaciones o entidades de Pamplona que soliciten información y asesoramiento sobre el trabajo que realizan las ONGD y sobre la cooperación internacional al desarrollo en nuestra comunidad.

**RE2.** Mejorar la **coordinación y difusión** entre ONGD y entre éstas y las instituciones sobre actividades, información de interés y seguimiento de campañas e iniciativas que requieran trabajo en común.

## 3. METODOLOGÍA / DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Diseño de la evaluación

A pesar de no tratarse de un proyecto de cooperación al uso, se propuso la utilización de los 5 **criterios clásicos de evaluación** propuestos por el CAD: **1) pertinencia/coherencia, 2) eficiencia, 3) eficacia, 4) impacto y 5) sostenibilidad**. Con ello se pretendía aumentar el rigor y homogeneidad en la sistematización de aprendizajes, y con ello su credibilidad, permitiendo de la misma forma su comparabilidad con otros posibles ejercicios similares, tanto por parte del propio PMCID en un futuro, como con otras entidades municipales.

Sin embargo, al tratarse de un convenio que lleva 18 años en marcha, ha sido necesario **adoptar una mirada de proceso** a la hora de llevar a cabo la evaluación del mismo. En ese sentido, se propuso profundizar en el análisis en los **criterios de pertinencia/coherencia y en el de impacto** (medido este último de forma más cualitativa y global). Por ello, la evaluación puso especial énfasis en valorar si el diseño de las acciones apoyadas es el óptimo, aprovechando con ello todo el valor añadido de una entidad como la CONGDN y generado sinergias con otras iniciativas similares en Pamplona.

También se ha tratado de analizar los **efectos globales** que se han conseguido con las acciones apoyadas, pero medidos de una **forma flexible y cualitativa**, a fin de capturar logros globales del convenio que vayan más allá de las acciones concretas desarrolladas en cada una de las anualidades en que se ha instrumentalizado el mismo.

En relación a la medición de la eficacia y eficiencia, como ya se ha apuntado en el apartado de limitaciones, **no existían indicadores demasiado precisos al respecto, ni tampoco una Línea de Base específica**, lo cual complicó su análisis. Por otro lado, con el convenio se habían logrado otros **efectos no previstos** en las formulaciones iniciales, pero igualmente importantes, los cuales debieron necesariamente tenerse en cuenta.

La **sostenibilidad también ha sido tenida en cuenta**, pero dado el enfoque de continuidad y naturaleza a largo plazo del convenio, el análisis de este criterio se centró sobre todo en valorar si existe una excesiva dependencia del apoyo del PMCID, si hay duplicidad con otras iniciativas existentes o recientemente puestas en marcha, y si se han contemplado estrategias de delegación y/o descentralización de la labor que realiza la Oficina de Información de la CONGDN hacia otras entidades o instancias de forma que estas puedan continuar con la misma.

Aunque la evaluación del convenio abarca la totalidad del mismo desde su inicio, valorando estadísticas globales del mismo y analizando su evolución desde hace 18 años, por motivos prácticos y de viabilidad, el **estudio puso un especial énfasis en los últimos 5 años**, período sobre el que, además, existían más datos e informantes disponibles.

Se ha propuesto una **evaluación externa, pero altamente participativa**, en la que el consultor externo aportó la metodología de evaluación, preparó las herramientas de recogida de datos y las aplicó, encargándose de redactar el informe final, pero siempre en colaboración con el PMCID, a fin de incorporar sus opiniones y recomendaciones. También se ha dado voz y participación a la propia CONGDN, para discutir y validar el enfoque, conclusiones y recomendaciones propuestas.

Es importante tener en cuenta que la **evaluación propuesta lo es del Convenio** entre la CONGDN y el PMCID, **no de la CONGDN** en su totalidad. Sin embargo, el hecho de que el Convenio apoye, en buena parte, el funcionamiento general de la CONGDN ha dificultado la aplicación de esta regla de forma estricta, haciendo difícil separar ambos aspectos y delimitar con ello el alcance de la evaluación.

Para más detalle sobre el alcance y enfoque de las preguntas concretas a plantear en cada criterio, puede **consultarse la matriz de evaluación detallada recogida en Anexos**

## 3.2 Herramientas empleadas

Para la realización de la evaluación se emplearon varias herramientas para la recopilación de los datos y el análisis de la información. Siempre que fue posible se intentó validar la información conseguida utilizando **contrastaciones cruzadas** entre las distintas fuentes de datos (triangulación).

Así pues, en el enfoque metodológico propuesto se combinaron, de manera flexible, los instrumentos que proporcionan **informaciones cuantitativas** (encuestas, informes descriptivos y financieros, estadísticas y registros, etcétera) **con las distintas herramientas cualitativas** utilizadas durante la actividad de recogida de información por parte del evaluador. Entre los instrumentos utilizados cabe destacar:

1. **Análisis documental.** Partiendo de los documentos existentes, se recopiló y analizó toda la información documental existente sobre la intervención y se añadió documentación relevante externa. Se propuso una lista inicial, que fue revisada y completada por el PMCID (*Ver listado de documentación analizada en Anexos*).
2. **Entrevistas.** Con la finalidad de obtener información sobre las intervenciones y los programas en su conjunto se realizaron una serie de entrevistas (*Ver listado de informantes consultados y guiones de entrevistas en Anexos*), destacando:
  - a. Entrevistas semi-estructuradas con responsables del PMCID
  - b. Entrevistas semi-estructuradas con responsables de la CONGDN
  - c. Entrevistas en profundidad con otros informantes clave. Se elaboró una lista de posibles entidades / personas a visitar (incluidas otras oficinas de información y voluntariado en Pamplona, responsables de ONGD, Gobierno de Navarra) que fue revisada y consensuada con el PMCID
3. **Celebración de talleres, reuniones y encuentros con grupos o equipos de personas** que participaron en la intervención que se valora (sobre todo miembros de la Junta Directiva de la CONGDN) de manera que se pudieran obtener conclusiones sobre la misma. Durante estas dinámicas se aplicaron **herramientas participativas** muy sencillas para la recogida de información.
4. **Cuestionarios.** Se preparó un cuestionario masivo, que fue revisado por el PMCID y por la propia CONGDN, el cual se envió por email a todas las ONGD miembros de la CONGDN para su cumplimentación online de forma anónima. 32 ONGD de 46 actualmente miembros de la CONGDN respondieron al mismo (en torno a un 70% del total) (*Ver cuestionario empleado en Anexos*).

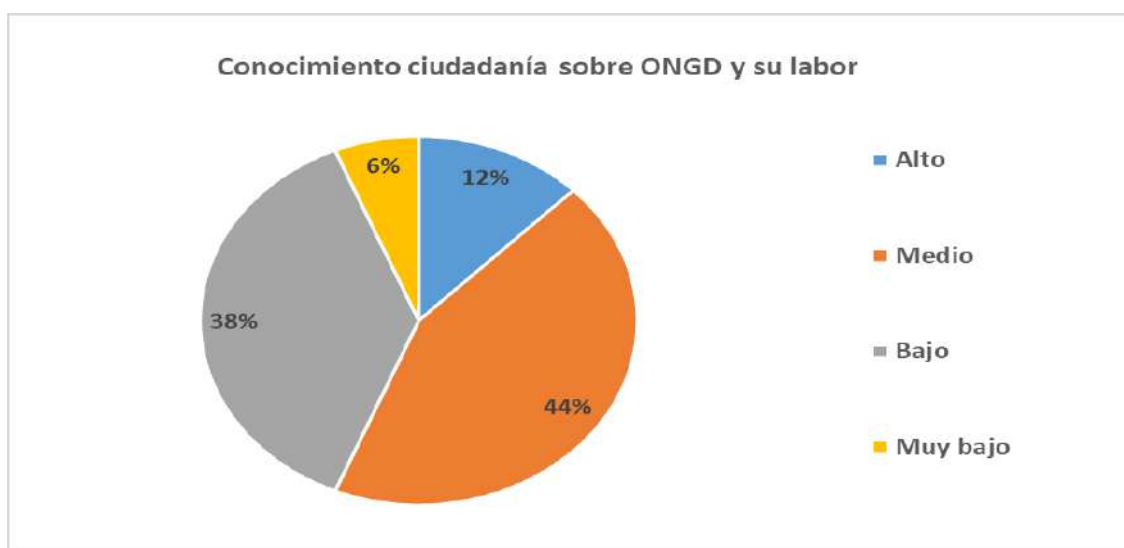
## 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIlada

### 4.1 Pertinencia, relevancia y coherencia

#### ¿Responde el convenio a una necesidad real, concreta y relevante en Pamplona?

1. No existen datos, censos o estadísticas oficiales en Pamplona (ni en Navarra) sobre el grado de información, conocimiento y/o implicación de la ciudadanía en materia de cooperación, solidaridad, ONGD o, incluso, voluntariado en general (como reconoce la reciente Estrategia Navarra de Voluntariado<sup>3</sup>). Se trata de un importante vacío de conocimiento que debería ser abordado y estudiado a futuro, ya sea por la propia CONGDN o por instancias municipales/autonómicas. Los pocos datos disponibles (i.e. *Informe sobre el estado del sector de la cooperación*, CONGDE 2017<sup>4</sup>) hablan de que a nivel estatal 2,3 millones de personas contribuyen a la labor de las ONGD, un 25% más que en 2013 y 20.000 personas participan como voluntarias con las mismas, lo que demostraría que el compromiso ciudadano se mantiene en un tiempo en el que los problemas globales se han agudizado. Por otro lado, según el Eurobarómetro de 2017<sup>5</sup>, el 96% de la población española considera importante apoyar a las personas en los países en desarrollo, siendo un 78% las que piensan que luchar contra la pobreza en los mismos debería ser una de las prioridades de la UE. Un 62% defiende esto mismo para el gobierno español, siendo este resultado el más alto de los países europeos.

2. Aunque no se ha llevado a cabo por parte de la CONGDN un estudio o diagnóstico detallado, expreso y específico, a fin de concretar el alcance de la necesidad de información sobre cooperación y ONGD entre la ciudadanía, ni la selección de las posibles estrategias para ello, sí existe consenso entre sus miembros sobre la importancia de trabajar en este sentido. De acuerdo a la encuesta realizada durante esta evaluación, cerca del 43% de ONGD valoran como bajo o muy bajo el conocimiento de la ciudadanía sobre dichos temas; un 44% lo consideran *medio* y sólo un 12% creen que sería *alto*. En este sentido, la relevancia y pertinencia de mantener una estrategia continuada y regular de información a la ciudadanía, como se ha venido apoyando con el convenio, sobre todo a través de la Oficina de Información, parece clara a juicio del propio sector de las ONGD de Pamplona.



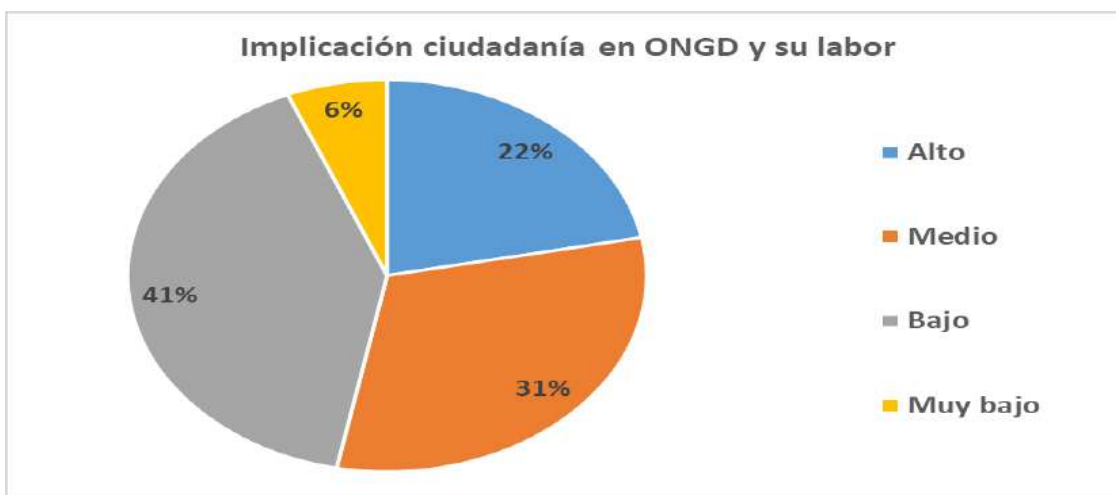
**Fig. 1:** Opinión miembros CONGDN sobre conocimiento ONGD (**Fuente:** encuesta evaluación)

<sup>3</sup> [www.navarra.es/NR/rdonlyres/6159F5DB-8515-4069-A08D-E94900E725F5/303113/080115ps80.pdf](http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/6159F5DB-8515-4069-A08D-E94900E725F5/303113/080115ps80.pdf)

<sup>4</sup> [https://informe2017.coordinadoraongd.org/downloads/informe\\_del\\_sector\\_2017.pdf](https://informe2017.coordinadoraongd.org/downloads/informe_del_sector_2017.pdf)

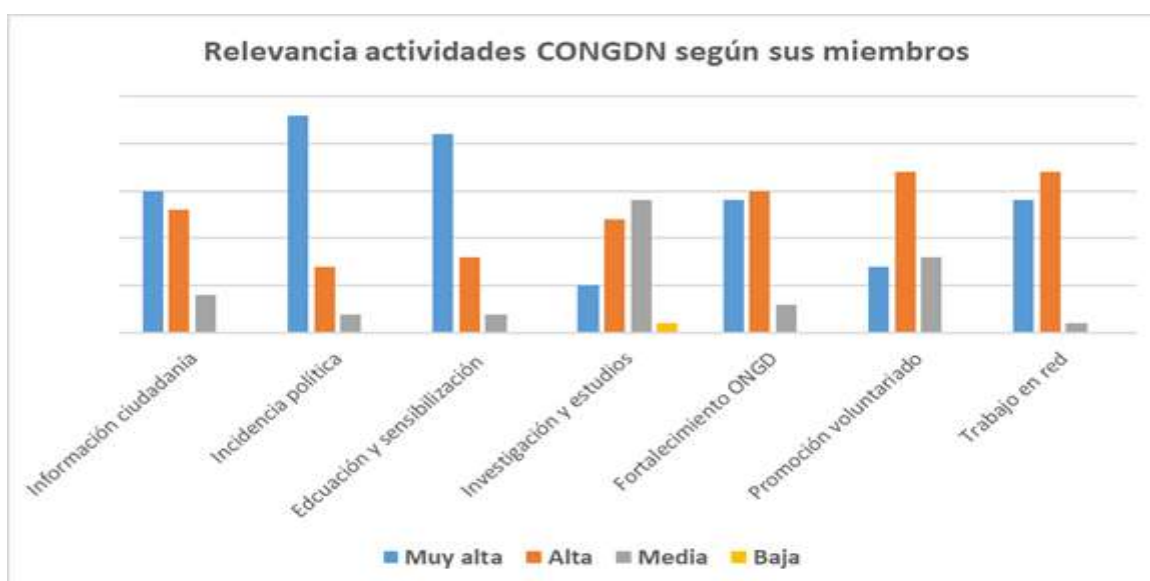
<sup>5</sup> [www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewinqoz8tKziAhXE1uAKHcsRBzMQFjAAegQIAxAC&url=http%3A%2F%2Feuropa.eu%2Frapid%2Fpress-release\\_IP-17-705\\_es.pdf&usq=AOvVaw2DIMnnjBsw6YrP-MJyduZs](http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewinqoz8tKziAhXE1uAKHcsRBzMQFjAAegQIAxAC&url=http%3A%2F%2Feuropa.eu%2Frapid%2Fpress-release_IP-17-705_es.pdf&usq=AOvVaw2DIMnnjBsw6YrP-MJyduZs)

**3.** Si profundizamos más, no ya sólo en el nivel de información de la ciudadanía en temas de solidaridad, cooperación y ONGD, sino en el grado de implicación efectiva que esta demuestra en esos temas, la situación que perciben las entidades miembros de la CONGDN es aún más preocupante. Un 47% valoran dicha implicación como *baja* o *muy baja*, siendo sólo un 22% las que la consideran *alta*. Existe cierto consenso entre las ONGD a la hora de considerar que la reciente crisis económica ha hecho que el discurso de "*primero los de aquí*" se haya extendido entre la ciudadanía y haya restado claramente apoyos a la labor que realizan las ONGD de cooperación internacional, a pesar de la clara vinculación entre acciones en el Norte y Sur, desde un enfoque de ciudadanía global, que defienden aquellas.



**Fig. 2:** Opinión miembros CONGDN sobre implicación en ONGD (**Fuente:** encuesta evaluación)

**4.** Sí existe un fuerte consenso entre las ONGD miembros, sobre la relevancia e importancia de la labor de coordinación interna (apoyo y comunicación entre las ONGD) y externa (vinculación con otros actores y redes, para incidencia) que desempeña la CONGDN, otras líneas que también apoya de forma general el convenio evaluado. De hecho, el trabajo en red, la incidencia y el fortalecimiento interno de las relaciones y capacidad de las ONGD miembros son las áreas de trabajo consideradas más relevantes desde un punto de vista estratégico por las ONGD encuestadas (entre un 90-95% de las mismas las consideran de relevancia alta o muy alta). La labor de información, educación y sensibilización ciudadana también se considera relevante (aunque ligeramente por debajo de las líneas anteriores, con 70-80% de entidades que las valoran como altas o muy altas). Finalmente, otras posibles áreas de trabajo, como la de investigación/estudios (no abordada directamente en el convenio) y la de promoción del voluntariado (abordada indirectamente), parecen contar con una relevancia ligeramente menor para las ONGD (en torno al 60-70% de las mismas la consideran alta o muy alta).



**Fig. 3:** Relevancia líneas trabajo CONGDN según sus miembros (**Fuente:** encuesta evaluación)

## ¿Está el convenio en línea con las estrategias del PMCID y de la CONGDN, aprovechando el valor añadido de ambas?

5. El convenio entre el PMCID y la CONGDN reproduce la mayoría de las líneas de trabajo regulares de esta última, recogidas en su Plan Estratégico "*Lau Haizetara*" (2016-2019)<sup>6</sup>. El siguiente cuadro recoge las diferentes líneas estratégicas recogidas en dicho plan, junto al grado de presencia de las mismas en el convenio apoyado por el PMCID.

LÍNEA ESTRATEGICA PLAN CONGDN 2016-2019	GRADO DE APOYO EN EL CONVENIO CON EL PMCID
<b>Línea 1.</b> Incidencia Política y Redes	El convenio apoya con claridad esta línea de trabajo de la CONGDN, en especial en relación a su Objetivo Estratégico 1.2 (" <i>Participar y fortalecer las redes para una incidencia política más eficaz y coherente</i> ") habiéndose apoyado su participación en otras redes y movimientos sociales (CONGDE, Banca Ética, PES, Quorum Social, ICA, etc.)
<b>Línea 2.</b> Incidencia Social y Comunicación	El convenio apoya esta línea, sobre todo en lo relativo a la <i>estrategia de comunicación externa</i> (Resultado 2.1.2) y <i>relaciones con medios</i> (Resultado 2.1.3). En cambio, no existe apenas reflejo en el convenio de acciones más específicas y concretas en materia de <i>Educación Formal y No Formal</i> (Resultado 2.1.1).
<b>Línea 3.</b> Promoción y coordinación del Voluntariado	Esta línea se recoge de forma clara en el Convenio, en especial en relación al Objetivo 3.2 (" <i>Dar a conocer la singularidad del voluntariado de las organizaciones de cooperación internacional</i> ")
<b>Línea 4.</b> Mejora y fortalecimiento interno de la CONGDN	Toda esta línea es apoyada, en su conjunto, en el convenio. De hecho, aun cuando no se declare expresamente, el fortalecimiento general de la CONGDN forma parte del objetivo principal / último del apoyo del PMCID a la CONGDN. En este sentido, los 4 grandes objetivos estratégicos de esta línea se recogen, en mayor o menor medida, en el convenio (4.1 Impulsar la participación y el sentimiento de pertenencia de las ONGD en la CONGDN a través del refuerzo de acciones y espacios de intercambio; 4.2 Fortalecer a las organizaciones que forman parte de la CONGDN; 4.3 Avanzar en la sostenibilidad económica de la CONGDN; 4.4 Avanzar en la elaboración de las políticas de gestión interna de la CONGDN, dando continuidad a la línea de mejora y aprendizaje continuo)

**Fig. 4:** Confluencia Plan Estratégico CONGDN y Convenio con PMCID (**Fuente:** documentación CONGDN)

6. Por parte del PMCID, este no contaba con un Plan Director de Cooperación Municipal hasta el año 2018<sup>7</sup>, por lo que resulta algo más complicado analizar el alineamiento del convenio con sus líneas estratégicas, al no estar definidas de manera formal y expresa. Sin embargo, el apoyo por parte del PMCID a la labor y funcionamiento de la CONGDN ha venido siendo constante y regular desde el año 2000 (*ver sección 2 de este informe*) por lo que puede afirmarse sin ninguna duda su coherencia en este sentido. Sin embargo, tras la aprobación y puesta en marcha del citado Plan Director el pasado año 2018, es conveniente analizar de nuevo, y de forma algo más precisa, la adecuación del convenio a las nuevas líneas estratégicas marcadas por dicho Plan. En este sentido, sorprende que siendo el apoyo a la Educación para la Ciudadanía en su nivel No Formal uno de los grandes ejes clave de la política de cooperación municipal a potenciar a futuro, sea precisamente una de las pocas líneas estratégicas de la CONGDN que no tiene un reflejo claro y expreso en el convenio, aspecto que debería ser necesariamente revisado a futuro.

<sup>6</sup> [www.congdnavarra.org/wp-content/uploads/2015/02/Planificaci3n-Estrat3gica-Lau-haizetara-2016-2019.pdf](http://www.congdnavarra.org/wp-content/uploads/2015/02/Planificaci3n-Estrat3gica-Lau-haizetara-2016-2019.pdf)

<sup>7</sup> [www.pamplona.es/sites/default/files/2019-01/Plan%20Director%20de%20Cooperaci3n%20.pdf](http://www.pamplona.es/sites/default/files/2019-01/Plan%20Director%20de%20Cooperaci3n%20.pdf)

**7.** De hecho, y en líneas generales, la estrategia de Educación No Formal no tiene un desarrollo tan claro, profundo y detallado en el Plan Estratégico de la CONGDN como sí sucede con la Educación Formal, a pesar de que la primera constituye claramente un eje clave en el sector. Además de la complejidad y mayor flexibilidad necesaria para trabajar Educación No Formal, existe cierto consenso entre las ONGD y personas de la CONGDN entrevistadas a la hora de reconocer que el gran éxito obtenido por ciertas iniciativas de Educación Formal desarrolladas por la CONGDN (i.e. el programa *Escuelas Solidarias*<sup>8</sup>, apoyado directamente por el Gobierno de Navarra) ha podido generar, aún de forma espontánea y no deseada, un cierto desequilibrio, concentrando los esfuerzos, recursos y visibilidad de la CONGDN en materia de Educación para la Ciudadanía en dicho nivel formal, en perjuicio de otras iniciativas a nivel no formal/informal. En definitiva, esto ha podido influir también en la falta de un componente expreso de apoyo a iniciativas de Educación No Formal en el convenio entre la CONGDN y el PMCID, a pesar de su gran pertinencia y coherencia con las estrategias de ambas entidades.

**8.** Por el contrario, y a pesar de que la esencia del Convenio entre el PMCID y la CONGDN está en el apoyo al funcionamiento general y fortalecimiento institucional de esta última, como ya se ha mencionado, se ha optado tradicionalmente por visibilizar o focalizar con mayor énfasis el apoyo del PMCID para un componente concreto y específico de la CONGDN: la denominada "*Oficina de Información*" en la que se atiende a consultas tanto presenciales como telefónicas y/o online de la ciudadanía sobre temáticas de solidaridad y cooperación (en especial, voluntariado internacional con ONGD). Sin perjuicio de que más adelante (*Ver análisis del criterio de Eficacia y Eficiencia*) se analice el desempeño de esta Oficina, es necesario reflexionar aquí sobre su relevancia y coherencia. En ese sentido, existe cierto consenso entre la mayoría de informantes entrevistados (incluida la propia técnica de comunicación a cargo del convenio en la CONGDN) a la hora de afirmar que la denominación "*Oficina de Información*" no sería la que mejor reflejaría la realidad del trabajo de la misma. En efecto, no se trata de un punto de información ciudadana al uso, como otros que ya existen en Pamplona (ver sección siguiente), con una visibilidad, apoyo institucional y accesibilidad clara, dedicado a la atención ciudadana de forma exclusiva y masiva. En realidad, la denominada "*Oficina de Información*" de la CONGDN no tiene una ubicación específica y exclusiva, siendo un servicio que se presta desde la propia sede de la CONGDN, en un edificio de viviendas relativamente alejado del centro de Pamplona, atendiendo consultas puntuales de personas interesadas, cada vez menos de forma presencial en los últimos años. Además de eso (incluso, en la mayoría de los casos, por encima de ello) se realizan otras tareas más relacionadas con la comunicación sobre el sector de cooperación a la ciudadanía y la coordinación con otras entidades públicas y privadas que realizan tareas similares (voluntariado, información y participación ciudadana, etc.). En este sentido, se podría entender mejor la labor de la "*Oficina*" si la denominásemos más bien como un "*Centro de Recursos*" en materia de Cooperación, Solidaridad y ONGD

**9.** Por todo ello, parece más bien que el énfasis otorgado tradicionalmente a la "*Oficina de Información*" como elemento clave del convenio entre la CONGDN y el PMCID obedece más a un deseo de visibilizar el apoyo prestado (tanto de cara al propio Ayuntamiento de Pamplona como a la ciudadanía) en un componente concreto y tangible, que a una decisión más profunda sobre su verdadero valor añadido, rol y función. Es sintomático, en este sentido, que en el Plan Estratégico de la CONGDN apenas se mencione esta *Oficina* (2 veces en todo el documento) y no dentro de las líneas estratégicas de comunicación o voluntariado, como parecería más coherente, sino dentro del objetivo genérico 4.2 ("*Fortalecer a las organizaciones que forman parte de la CONGDN*") el cual no parece adaptarse del todo a los logros o metas que cabría esperar de una verdadera Oficina de Información al uso.

**10.** En cualquier caso, dadas las peculiaridades, rol y ventajas comparativas de la CONGDN, como única plataforma representativa de las ONGD en Pamplona/Navarra, que aglutina a un buen número de ellas (46 + 3 en proceso de admisión) y cuenta con lazos institucionales ya establecidos desde hace años con los principales agentes de cooperación, tanto a nivel local, autonómico como estatal, parece claro que la opción del PMCID de canalizar la colaboración con la misma en base a un convenio de libre adjudicación, en lugar de hacerlo por concurrencia competitiva, se justifica plenamente.

<sup>8</sup> [www.congdn Navarra.org/la-coordinadora/escuelas-solidarias/](http://www.congdn Navarra.org/la-coordinadora/escuelas-solidarias/)

## **¿Existen sinergias y complementariedades del convenio con otras iniciativas similares en Pamplona?**

**11.** Parte de la labor del PMCID es la de informar y dar a conocer a la ciudadanía de Pamplona las actividades e iniciativas que apoya el consistorio municipal en materia de cooperación y solidaridad. En este sentido, el apoyo por medio del convenio a la labor de información en el mismo sentido que realiza la CONGDN es totalmente complementario y sinérgico con el propio rol del PMCID. Dicho esto, existe cierta impresión por parte del equipo del PMCID de que la coordinación con la CONGDN para eventos concretos de sensibilización e información ciudadana en aspectos de común interés a ambos podría y debería ser reforzada a futuro. Posiblemente, la falta de un foco o contenido temático preciso y delimitado en el que se concrete el convenio entre la CONGDN y el PMCID (como sí es el caso del gobierno de Navarra, con las Escuelas Solidarias, como ya se ha mencionado) puede repercutir en que no se estén aprovechando al máximo todas las oportunidades de colaboración y sinergias que podrían tener lugar, sobre todo en materia de educación no formal.

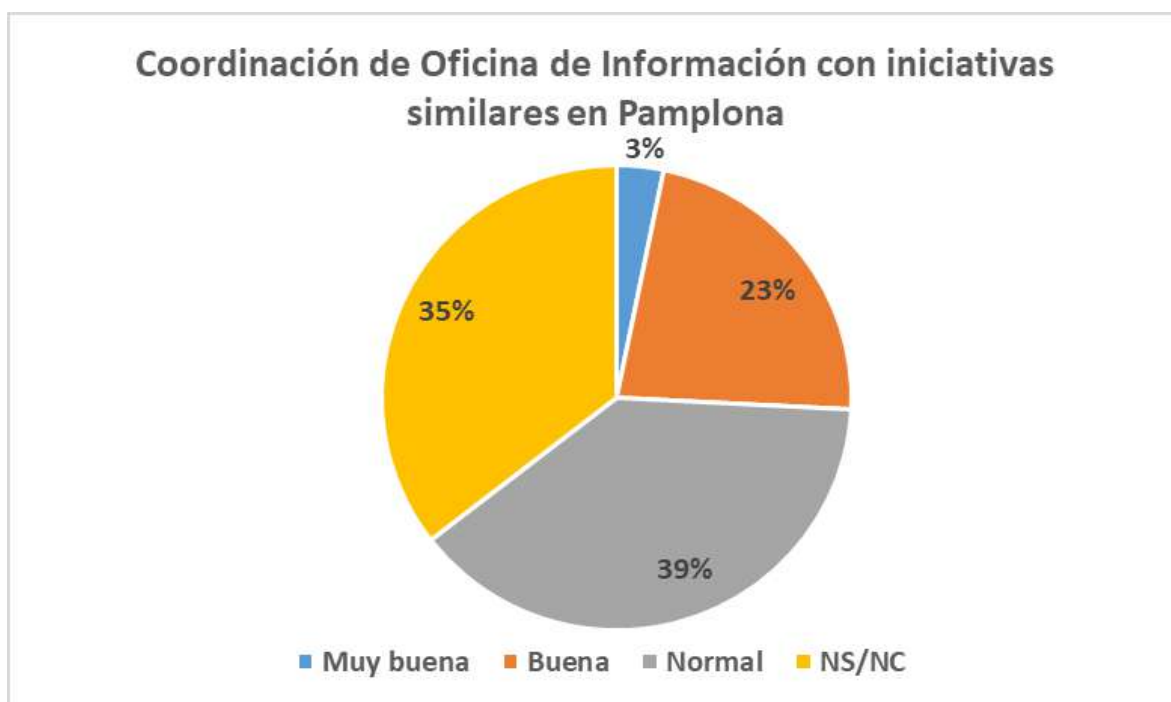
**12.** La coordinación entre el PMCID y el Servicio de Cooperación del Gobierno de Navarra (GN) siendo ambos los principales financiadores de la CONGDN, es buena. En ambos casos el apoyo se articula a través de convenios y tanto el PMCID como el GN están puntualmente enterados de los aportes del otro, tanto en cuanto al monto económico como en las partidas y/o aspectos concretos apoyados por cada entidad. En este sentido, aún de manera tácita, existe cierto acuerdo entre ambos para que sea el GN quien focalice su apoyo en componentes de educación formal (Escuelas Solidarias) para el que cuenta con un claro valor añadido, mientras que el PMCID lo ha hecho, hasta ahora, en la citada "*Oficina de Información*". No obstante, ambos financian el resto de las líneas de trabajo de la CONGDN, así como sus gastos comunes y de funcionamiento. Aun existiendo una comunicación y coordinación fluida entre las dos administraciones, como ya se ha comentado, los responsables de ambas reconocen que en la mayoría de ocasiones esta se basa en el contacto y conocimiento personal, más que un protocolo regular, más preciso e "institucional" entre las áreas de cooperación de ambas, lo cual posiblemente sea el reto a futuro, en especial teniendo en cuenta el carácter uniprovincial de Navarra (p.ej. esta evaluación podría haberse identificado, acordado y ejecutado conjuntamente entre ambas, dado que sus necesidades informativas, de aprendizaje y rendición de cuentas relativas a la CONGDN son, en teoría, muy similares).

**13.** La coordinación entre el PMCID y el resto de financiadores de la CONGDN (esencialmente el Fondo Navarro de Municipios y Concejos-FNMC, y la Fundación Felipe Rinaldi) es de nuevo adecuada, existiendo una total transparencia por parte de la CONGDN a la hora de reportar y compartir sus fuentes de ingresos entre todos ellos. No obstante, no puede hablarse de sinergias o complementariedades, en sentido estricto, puesto que estas otras entidades no apoyan componentes o acciones concretas, sino el funcionamiento de la CONGDN en general.

**14.** La reciente iniciativa de la CONGDN (a propuesta de su Junta Directiva) de elaborar un Convenio Marco Anual, en el que se refleje toda la planificación de actividades a desarrollar en un año, presentándose dicho convenio marco al mismo tiempo a todos los financiadores para su aprobación conjunta en base a meros porcentajes de financiación por cada uno, podría ser una iniciativa interesante de cara a la mejora de la coordinación, comunicación y transparencia entre todas ellas. Sin embargo, esta iniciativa también plantea importantes de cara a la complementariedad o sinergias, en especial relacionadas con la menor apropiación que ello podría acarrear por parte de aquellas entidades que deseen identificarse con determinados aspectos/componentes concretos de la labor de la CONGDN que estén más próximos a sus propias estrategias internas, o para los que se podría aportar mayor valor añadido, además de la mera financiación (i.e. el programa de escuelas solidarias, para el GN; iniciativas de Educación No Formal para el PMCID). Además de esto, la iniciativa del convenio-marco conjunto para todos los financiadores podría acarrear importantes complejidades administrativas, las cuales se analizan en el criterio de "*Eficiencia*" de este informe.

**15.** Finalmente, centrándose en el apoyo a la denominada "Oficina de Información" de la CONGDN por parte del PMCID, se hace preciso analizar su complementariedad y sinergias con otras oficinas y/o puntos de información también establecidos en Pamplona. Básicamente son 4 los más relevantes y/o próximos a la labor que realiza la CONGDN: a) *Casa Municipal de la Juventud de Pamplona*<sup>9</sup>; b) *Zentro Espacio Colaborativo*<sup>10</sup>; c) *Instituto Navarro de Juventud y Deporte-INJD*<sup>11</sup>; d) *Punto de información Navarra+ Voluntaria*<sup>12</sup>. En términos generales, debe decirse que la comunicación entre la CONGDN (en especial por la responsable de la Oficina de Información/Comunicación) y estas 4 entidades ha sido buena. Todas ellas conocían, con mayor o menor profundidad, la labor de información desarrollada por la CONGDN, relacionándola sobre todo con su papel de canalizadora de voluntariado en cooperación internacional y referían periódicamente casos a la citada Oficina de Información. No ha sido posible, sin embargo, cuantificar con exactitud el número de personas derivadas desde cada una de esas entidades a la CONGDN (ni viceversa), porque ni aquellas ni esta llevan un registro al respecto, siendo este un aspecto que podría mejorarse a futuro.

**16.** En cualquier caso, desde una perspectiva de la tarea de la CONGDN no tanto como una "Oficina de Información" (ubicada en un solo espacio físico, con una estrategia más pasiva/receptora de casos y una función limitada a la información) sino como un "Centro de Recursos" (más dinámico, proactivo, imbricado en otras oficinas/centros, y con una función más dinamizadora/educadora), tal y como ya se ha propuesto en secciones anteriores, existen varias posibilidades interesantes de fortalecer los lazos y colaboración con las 4 entidades identificadas en el punto anterior. Así lo refleja la encuesta a las ONGD miembros de la CONGDN, en la que sólo un 26% valoró como "buena" o "muy buena" el aprovechamiento de sinergias entre la Oficina de Información de la CONGDN y las citadas entidades, con casi un 75% que lo consideraba simplemente "normal" o ni siquiera se habían planteado dicha posibilidad (NS/NC).



**Fig. 4:** Opinión ONGD sobre coordinación Oficina Información y otros centros (**Fuente:** encuesta evaluación)

<sup>9</sup> [www.pamplona.es/temas/juventud/casa-de-la-juventud](http://www.pamplona.es/temas/juventud/casa-de-la-juventud)

<sup>10</sup> [www.pamplona.es/entidades/zentro-espacio-colaborativo](http://www.pamplona.es/entidades/zentro-espacio-colaborativo)

<sup>11</sup> [www.deporteyjuventudnavarra.es/](http://www.deporteyjuventudnavarra.es/)

<sup>12</sup> [www.navarramasvoluntaria.es/](http://www.navarramasvoluntaria.es/)

**17.** El siguiente cuadro analiza de forma más detallada las posibles sinergias y complementariedades detectadas entre la CONGDN y el resto de centros, oficinas y/o puntos de información, durante las conversaciones con responsables de dichas entidades. Es importante destacar que las ideas sobre posibles sinergias aquí apuntadas han sido discutidas con las responsables de los diferentes centros y, en todos los casos, hubo una primera opinión altamente positiva y dispuesta a colaborar al respecto.

<b>CENTRO/ OFICINA</b>	<b>ROL / ACTIVIDADES DEL CENTRO</b>	<b>POSIBLES SINERGIAS CON CONGDN (entendida como <i>Centro de Recursos</i>)</b>
<b>Casa de Juventud Municipal</b>	<p>-Gestionan una Oficina de Información Juvenil, para temas de voluntariado y asesorías especializadas sobre asociacionismo, emprendimiento, ocio, etc. para jóvenes entre 14-30 años. El año pasado se gestionaron unas 10.000 solicitudes de información y asesoría, 691 de ellas presenciales.</p> <p>-Cuentan con un programa denominado "<i>Club de Información</i>" en el que se informa regularmente de actividades relacionadas con juventud a unas 7.000 personas (unos 300.000 emails/año).</p> <p>-También facilitan y dan el espacio para charlas informativas, eventos y talleres para jóvenes, por parte de cualquier entidad que quiera transmitir algo (Programa "<i>Monta tu Evento</i>"). Estos eventos son abiertos, incluso a personas mayores de 30 años, siempre que la temática tenga que ver directa o indirectamente con juventud. En 2018 se colaboró con 53 entidades en este programa.</p> <p>-Cuentan con un grupo de unos 90 jóvenes ("<i>Corresponsales Juveniles</i>") ya organizados y provenientes de unas 45 entidades (entre asociaciones, grupos de tiempo libre, barrios, colegios, etc.), que actúan como "multiplicadores" difundiendo mensajes e ideas entre sus compañeros/as (Programa "<i>De primera mano</i>").</p>	<p>Las posibilidades de colaboración y sinergias entre la CONGDN y la Casa de Juventud son muy amplias, siempre focalizadas en jóvenes como grupo meta (aunque el rango de edad -de 14 a 30 años- es suficientemente amplio y, además, algunas actividades no limitan el público meta a jóvenes, siempre que la temática sí tenga que ver de alguna forma con juventud).</p> <p>-La CONGDN y la Casa de Juventud podrían reforzar aún más los protocolos de derivación de solicitudes de voluntariado entre ambas (las cuales ya se vienen sucediendo regularmente) tratando de hacerlos más eficaces, potenciando la visibilidad de ambas entidades por parte de la otra y registrando de forma precisa el nº de casos derivados entre ambas y su seguimiento.</p> <p>-La CONGDN podría aprovechar los espacios y recursos disponibles en la Casa de Juventud ("<i>Monta tu Evento</i>") para organizar charlas sobre temáticas generales de solidaridad, cooperación y ONGD (más que sobre campañas específicas, las cuales ya se vienen organizando por algunas ONGD de forma individual<sup>13</sup>). El objetivo sería incrementar el conocimiento e implicación de la población joven en estas temáticas, tratando de revertir el desapego actual por parte de la ciudadanía sobre temas de solidaridad y ONGD que se percibe por la mayoría de las entrevistadas.</p> <p>-En especial, se podría utilizar el grupo de "<i>Corresponsales Juveniles</i>" para formarles o sensibilizarles sobre estas temáticas (por parte de la CONGDN o de varias de sus miembros) de manera que fueran luego ellos/as mismos/as quienes actuaran como multiplicadores difundiendo los mensajes entre sus pares.</p>

<sup>13</sup> Por ejemplo, ALBOAN, Intermón Oxfam, etc.

CENTRO/ OFICINA	ROL / ACTIVIDADES DEL CENTRO	POSIBLES SINERGIAS CON CONGDN (entendida como <i>Centro de Recursos</i> )
<b>Zentro Espacio Colaborativo</b>	<p>-Se trata de un centro municipal para promover el asociacionismo y la participación ciudadana, independientemente de su edad o perfil.</p> <p>-Cuentan con un <i>Servicio de Información y Recursos para la Participación</i> (SIRP) que en 2018 atendió a 11.000 consultas 655 asesorías individualizadas)</p> <p>-Organizan regularmente cursos de empoderamiento, asociacionismo, etc. para una bolsa de 138 asociaciones dadas de alta en el SIRP.</p> <p>-Tienen una biblioteca y además ceden salas, espacios, portátiles y proyectores para su uso por las asociaciones registradas</p> <p>-Han realizado y gestionan un mapeo de asociaciones de Pamplona ("<i>Iruñategi</i>") detallado por barrios, por tipología de cada asociación y por área de actividad, disponible tanto en formato físico como online<sup>14</sup>.</p>	<p>Las oportunidades de colaboración entre la CONGDN y Zentro son, de nuevo, muy amplias, en especial desde un objetivo clave de transversalizar y visibilizar el enfoque Sur y la cooperación en el movimiento asociativo de Pamplona, buscando abrir/reforzar lazos de colaboración entre las ONGD y las asociaciones de base del municipio</p> <p>-Se podría reforzar el conocimiento mutuo y los protocolos de derivación entre CONGDN y Zentro, en especial para temas de información sobre colaboraciones entre asociaciones y ONGD, voluntariado, actividades conjuntas, etc.</p> <p>-Sería interesante fortalecer la visibilidad y presencia de las ONGD en la herramienta Iruñategi para que apareciesen todas ellas reflejadas en el mapeo (actualmente sólo está la CONGDN y unas pocas ONGD más) e incluso reforzar la visibilidad del sector de cooperación en su conjunto, como un motor/criterio específico más de búsqueda de asociaciones en la herramienta online (actualmente no existe).</p> <p>-La CONGDN podría asesorar e incidir con Zentro para que se incluyese un módulo formativo sobre cooperación, visión Sur, ciudadanía global, etc. en los cursos y talleres que regularmente organiza Zentro para las asociaciones inscritas en su registro, colaborando incluso en las formaciones para ello, de forma que se fuese "destilando" en mayor o menor medida esta visión Sur en todas las asociaciones de Pamplona, independientemente de su sector de actuación.</p> <p>-La CONGDN podría aportar la dilatada experiencia del sector de ONGD en materia de gestión de organizaciones y proyectos, compartiendo experiencias, retos, buenas prácticas, etc. con las asociaciones de base que acaben de comenzar. Aún más, la CONGDN en sí misma tiene un enorme valor añadido y experiencia de primera mano en lo referido a la creación de redes/plataformas de asociaciones, la cual podría también compartirse con aquellas otras que ya cuenten con un cierto grado de desarrollo y trabajen en un mismo sector homogéneo, a fin de agruparse en entidades de segundo nivel.</p>

<sup>14</sup> <http://asociaciones.pamplona.es/>

CENTRO/ OFICINA	ROL / ACTIVIDADES DEL CENTRO	POSIBLES SINERGIAS CON CONGDN (entendida como <i>Centro de Recursos</i> )
<b>Navarra+ Voluntaria</b>	<p>-Se trata de un punto de información creado por el Gobierno de Navarra, como consecuencia de la reciente aprobación del Plan de Voluntariado de Navarra (2018-2020).</p> <p>-Sus objetivos y actividades se orientan a promocionar el voluntariado de todo tipo en Navarra, así como a canalizar y coordinar la oferta y demanda de voluntarios/as.</p> <p>-Ofrecen información y atención presencial (unas 50 personas atendidas desde su creación en Enero 2019) estando en marcha el proceso de desarrollo de una herramienta virtual en la que las entidades demandantes de voluntariado puedan registrar sus necesidades (hasta ahora tienen 63 entidades inscritas) y las personas interesadas apuntarse a las mismas. A futuro la idea es potenciar, sobre todo, esta herramienta.</p> <p>-Aún de manera incipiente, están pensando también en ofrecer una primera formación general sobre voluntariado a todas las personas que entren en la bolsa de voluntariado</p> <p>-También les gustaría trabajar en investigación y estudios sobre el fenómeno de voluntariado en Navarra</p>	<p>Existen posibilidades de colaboración entre la CONGDN y el punto Navarra+ Voluntaria, aunque de forma algo más limitada que con las dos entidades anteriores, en parte porque la Oficina Navarra+ Voluntaria aún no está consolidada y, además, parece plantearse más como un centro de derivación de casos principalmente online, con una estructura de personal y recursos limitada.</p> <p>-En todo caso, es posible fortalecer la coordinación e intercambio de información entre Navarra+ Voluntaria y la CONGDN (la cual ya existe, y de hecho ambas han mantenido reuniones y se conocen) creando protocolos más claros de derivación, registro y seguimiento de casos de voluntariado entre ambas entidades.</p> <p>-Por otro lado, sería interesante asegurarse de que todas las ONGD de la CONGDN conocen y utilizan la herramienta online de demanda/oferta de actividades de voluntariado para sus necesidades (hasta ahora son sólo 4 las ONGD inscritas -<i>la propia CONGDN, Intermón Medicus Mundi y Manebí</i>, de entre las 63 registradas).</p> <p>-Finalmente, de forma algo más difusa y como posibilidad a valorar a futuro, podría considerarse la participación de la CONGDN en las actividades de formación (a pequeña escala) que realice Navarra+ Voluntaria para su bolsa de voluntarios/as, una vez más incidiendo en aspectos relativos a visión Sur/ciudadanía global en ellas. También cabría valorar la colaboración entre ambas entidades para estudios conjuntos en materia de voluntariado en Navarra.</p>

CENTRO/ OFICINA	ROL / ACTIVIDADES DEL CENTRO	POSIBLES SINERGIAS CON CONGDN (entendida como <i>Centro de Recursos</i> )
<b>INJD (Oficina Voluntariado Europeo)</b>	<p>-Para los efectos de esta evaluación se contactó con el departamento/área de voluntariado europeo, la cual gestiona el denominado "<i>Cuerpo Europeo de Solidaridad</i>" (antiguo <i>Servicio Voluntario Europeo</i>). Esta área apoya y canaliza las solicitudes de voluntariado de jóvenes de países miembros de la UE, para colaborar con entidades navarras por un período entre 2 meses y 1 año.</p> <p>-Actualmente existen unas 27 entidades navarras acreditadas para acoger voluntarios/as (la acreditación es un proceso relativamente complejo) y se reciben unas 10 solicitudes/mes</p>	<p>Existen ciertas posibilidades de colaboración entre el INJD y la CONGDN, aunque limitadas sobre todo a aprovechar el voluntariado europeo por parte de las ONGD y siempre debiendo tener en cuenta la relación entre el esfuerzo que supone el acreditarse en este programa, y la utilidad real que se va a obtener con ello (las solicitudes de voluntariado deben ser siempre para tareas bien definidas y6 con perfiles específicos para ello.</p> <p>Adicionalmente, el INJD ha colaborado en el pasado con la CONGDN para iniciativas de Voluntariado en el Sur (Programa "<i>Ve, Participa y Cuéntalo</i>") las cuáles son muy bien valoradas por el INJD</p> <p>-Se podría fortalecer la coordinación entre CONGDN e INJD en materia de voluntariado (apenas se conoce la <i>Oficina de Información</i> de CONGDN) para establecer protocolos de derivación de casos y seguimiento entre ambas entidades</p> <p>-Ante la situación actual de falta de recursos para contratar personal en sede por las ONGD (y también para servir como modelo real de apuesta por el voluntariado por parte de estas) se podría promover por la CONGDN la acreditación de sus ONGD miembros<sup>15</sup> en el programa de voluntariado EU a fin de que estas puedan solicitar y recibir voluntarios/as cualificados en el marco del programa "<i>Cuerpo Europeo de Solidaridad</i>".</p> <p>-Incluso la propia CONGDN podría considerar acreditarse para poder recibir ayuda para iniciativas concretas de alta prioridad dentro de sus líneas estratégicas (por ejemplo, técnicos voluntarios/as para el desarrollo y renovación de su web, bases de datos, presencia en redes sociales, campañas concretas, etc.)</p>

<sup>15</sup> Hasta ahora solo están acreditadas y hacen uso del programa unas pocas ONGD (entre ellas Intermón Oxfam, SETEM, Asociación Navarra Nuevo Futuro)

## ¿Es el diseño del convenio claro, coherente y apropiado a nivel interno?

**18.** A pesar de que el convenio entre la CONGDN y el PMCID se haya podido centrar en algunos componentes o líneas de trabajo concretas de la primera (en concreto, Oficina de Información, Coordinación Interna y Coordinación Externa) lo cierto es que, como ya se ha apuntado, lo que se persigue es el apoyo al funcionamiento y rol general de la CONGDN. Por ello, la coherencia y sinergias entre los 3 componentes apoyados por el Convenio es total, estando orientados todos ellos de forma clara y directa al objetivo, misión o fin general de la CONGDN (Incidencia política, incidencia social y fortalecimiento del trabajo conjunto de las ONGD de Navarra para lograr unas relaciones más justas y equitativas para las personas y comunidades del Norte y del Sur). De hecho, la división de actividades apoyadas por el convenio, en especial las relativas a la denominada "*Oficina de Información*", es un tanto artificial, ya que desde el resto de las áreas de la Secretaría Técnica de la CONGDN (Incidencia y Educación) también se han venido atendiendo dudas, resolviendo consultas y facilitando información a particulares y entidades, en lo referido a dichas áreas de trabajo, aunque esto no caiga formalmente dentro del ámbito que la CONGDN reporta como tal "*Oficina de Información*" en el marco del Convenio con el PMCID. En este sentido, el rol a futuro de esta Oficina más bien como "*Centro de Recursos*", por el que se aboga en este informe, sería más bien una tarea transversal a la mayoría de áreas de la CONGDN, más que un componente específico, independiente y separado del resto.

**19.** Existe un cierto déficit de indicadores de metas, objetivos o logros en el convenio analizado. En realidad, este déficit se observa también en la propia planificación estratégica de la CONGDN, de la cual el convenio es un reflejo (como ya se ha apuntado anteriormente). En efecto, la mayoría de indicadores propuestos (tanto en el convenio como en el Plan Estratégico) se refieren, habitualmente, a meras actividades o productos (p.ej. nº de visitas atendidas, nº de reuniones mantenidas, nº de publicaciones editadas, nº de campañas lanzadas, etc.). Si bien es cierto que en el Plan Estratégico se hace un esfuerzo por incorporar algunos indicadores de logros o resultados, estos se quedan a un nivel demasiado subjetivo y menos preciso (generalmente referidos a la opinión que las ONGD miembros tienen del desempeño de la CONGDN). Este déficit hace bastante complejo el medir no sólo impactos, sino también logros inmediatos de la CONGDN y ocasiona que los informes que esta presenta al PMCID (así como al resto de sus financiadores e incluso a sus propias ONGD miembros) sean habitualmente un compendio de abundantes cifras y datos sobre "*lo que se ha hecho*" pero no tanto de "*lo que se ha logrado*" desde una mirada más estratégica. Este déficit es percibido por la propia CONGDN (en especial por su Secretaría Técnica), la cual pretende reforzar a futuro una "*Gestión para Resultados*" que se centre más en logros estratégicos que en actividades. Esta iniciativa sería claramente aplaudida no sólo por el PMCID, sino por el resto de financiadores de la CONGDN consultados (i.e. Gobierno de Navarra) los cuales incluso afirman que el enfoque actual de apoyo a actividades regulares, sin enfatizar los objetivos a alcanzar, podría llegar en un futuro a plantear problemas de tipo técnico o administrativo, puesto que las Administraciones Públicas no pueden financiar por medio de un Convenio el funcionamiento regular de una entidad.

**20.** Sin ningún ánimo de ser exhaustivos, ni de condicionar el necesario proceso de reflexión que la CONGDN debe acometer para la definición de sus futuros objetivos o logros estratégicos (proceso que está a punto de abrirse, al concluir su actual plan estratégico actual en 2019) se proponen ahora, a modo de ejemplo o guía, algunos posibles indicadores de impacto/resultado para cada una de las áreas de trabajo de la misma

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA / ÁREA</b>	<b>POSIBLES INDICADORES DE IMPACTO O RESULTADO A CONSIDERAR</b>
<b>Incidencia política y redes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Iniciativas concretas elaboradas, presentadas y/o incorporadas en su agenda por titulares de obligaciones a impulso de la CONGDN y/o redes en las que participa activamente</li> <li>-Programas e iniciativas públicas en las que colabora activamente la CONGDN, aportando el enfoque y experiencia del sector de ONGD</li> <li>-Nuevas redes a nivel local generadas y/o consolidadas por impulso directo de la CONGDN</li> <li>-Redes en las que se ha hecho efectivo y operativo el enfoque Sur, como consecuencia directa de la presencia de la CONGDN</li> <li>-Aportes concretos y efectivos realizados por la CONGDN, en base a su propia experiencia y valor añadido, en el marco de otras plataformas a nivel estatal (CONGDE, etc.)</li> <li>-Reconocimiento y fortalecimiento de la imagen de la CONGDN como agente político clave para temáticas relacionadas con cooperación y solidaridad, por parte del resto de actores públicos y privados</li> </ul>
<b>Incidencia social y comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reversión de la actual tendencia de "pérdida de valor y visibilidad" de la labor de las ONGD y de la cooperación internacional en general entre la ciudadanía</li> <li>-Entidades sociales y asociaciones de base que han incorporado efectivamente un enfoque Sur en sus misiones, estatutos o programas</li> <li>-Protocolos de colaboración establecidos entre la CONGDN y otros agentes clave (públicos y privados) que trabajan con el tejido social (i.e. Casa Juventud, Zentro, etc.)</li> <li>- Reconocimiento y fortalecimiento de la imagen de la CONGDN como agente social clave para temáticas relacionadas con cooperación y solidaridad, por parte del tejido asociativo</li> </ul>
<b>Promoción y coordinación del voluntariado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incremento en el nº de personas que se muestran interesadas en colaborar y/o colaboran efectivamente como voluntarias para tareas relacionadas con la labor de ONGD</li> <li>-Incremento en el nº de ONGD que cuentan con planes de voluntariado y ofertan de forma regular puestos de voluntariado</li> <li>-Perfiles o puestos de la CONGDN que se cubren de forma regular por voluntarios/as cualificados/as</li> <li>-Protocolos de derivación y coordinación en temas de voluntariado acordados entre la CONGDN y otras entidades que trabajan con esta temática (Navarra+ Voluntaria, INJD, etc.)</li> <li>-Incremento en el nº de solicitudes de voluntariado en cooperación derivadas efectivamente hacia la CONGDN por parte de otras oficinas y centros</li> <li>-Reconocimiento y fortalecimiento de la imagen de la CONGDN como agente clave en materia de voluntariado en cooperación, por parte de la ciudadanía y de las entidades especializadas en voluntariado</li> </ul>
<b>Mejora y fortalecimiento interno de la CONGDN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incremento en el nº de ONGD miembros de la CONGDN (o reversión de la tendencia decreciente en los últimos años)</li> <li>-Incremento de la participación activa efectiva de las ONGD miembros en niveles directivos (JD, grupos de trabajo) y/o en actividades conjuntas promovidas por la CONGDN</li> <li>-Mejora de protocolos de trabajo, perfiles de puestos y herramientas (en especial las referidas a uso de TIC) en la Secretaría Técnica</li> <li>-Mejora de la opinión de las ONGD miembros sobre el desempeño/funcionamiento interno de la CONGDN y sus diferentes áreas (JD, ST, comisiones/grupos de trabajo)</li> <li>-Mejora de la percepción de las ONGD miembros sobre su sentimiento de pertenencia a la CONGDN, identificando beneficios concretos que supone el participar en ella</li> <li>-Incremento de la autonomía financiera de la CONGDN, incrementando sus recursos propios</li> </ul>

**21.** Sin embargo, el énfasis en los logros o resultados y no tanto en las actividades, propuesto para futuros convenios entre la CONGDN y el PMCID (extensible a los convenios con el resto de sus financiadores) es difícilmente realizable si se siguen firmando convenios anuales, como ha sido el caso hasta ahora. En efecto, en el corto plazo de un año es muy complicado el hablar de logros o cambios estratégicos de una forma realista. Por ello, si el PMCID y la CONGDN desean potenciar a futuro un enfoque de *Gestión para Resultados*, sería necesario (junto a la revisión de indicadores y metas) el trabajar en base a convenios plurianuales, de un mínimo de 3 años. Si bien es cierto que administrativamente la firma de convenios por un período superior a 1 año podría originar problemas en el Ayuntamiento de Pamplona (y en otras entidades) podría discutirse y acordarse un *compromiso marco* o *memorando de acuerdo* a 3-5 años entre el PMCID y la CONGDN, aun sin fuerza legal, procediendo a formalizar los sucesivos convenios anuales en base a dicho compromiso marco en el que se fijasen los grandes objetivos o metas a lograr y su calendarización durante el citado plazo de 3-5 años.

**22.** Específicamente, en relación al diseño de la denominada *Oficina de Información* apoyada por el convenio, se echan en falta algunos detalles más sobre los objetivos de la misma y la definición de grupos meta prioritarios, así como las estrategias proactivas para llegar a cada uno de ellos. Actualmente, la *Oficina* funciona como un punto de atención abierto a todo tipo de público, en general, sin profundizar en más detalles sobre segmentos específicos de población prioritarios (por su relevancia, por su carácter multiplicador, etc.) ni diseñar expresamente estrategias de abordaje y comunicación para cada uno de ellos. Este enfoque resulta más propio de un punto de información al uso (como los ya identificados anteriormente) que dé un centro de recursos, como se propone a futuro a fin de maximizar todo el aporte potencial de valor añadido de la CONGDN. En general, no ya sólo referido a la Oficina de Información, sino a todo el conjunto de la CONGDN, existe un cierto consenso en el seno de la misma sobre la necesidad de revisar y desarrollar en profundidad un verdadero y comprehensivo *Plan de Comunicación* para los próximos años, el cual integre los aspectos clave mencionados (objetivos, temáticas, grupos meta segmentados, estrategias proactivas para llegar a cada uno de ellos, medios o canales, etc.).

**23.** El diseño, componentes y estrategias del convenio entre la CONGDN y el PMCID se han venido manteniendo más o menos constantes a lo largo de los casi 20 años de colaboración entre ambas entidades. En parte esto es lógico y comprensible, dado que el convenio apoya (como ya se ha mencionado repetidamente) la misión regular y estable de la CONGDN, y esta no ha variado sustancialmente a lo largo de los últimos años. Sí se han incorporado algunas ideas o estrategias nuevas y totalmente adecuadas, requeridas por algunos cambios importantes en el contexto en el que operan las ONGD (por ejemplo, el empleo de TIC como herramienta esencia de comunicación; o el apoyo y colaboración con otras redes sociales, desde una perspectiva de trabajo global Norte-Sur). Sin embargo, existe un cierto temor, tanto desde dentro de la propia CONGDN como por parte de otros actores clave relacionados con ella, de que esta se "acomode" en un modelo de trabajo demasiado "rutinario" sin apenas reflexión y variaciones, reproduciendo los mismos esquemas y copiando sus planes operativos año tras año. En este sentido, no se ha realizado en los últimos años (al menos no de forma expresa, externa y pública) una evaluación de la labor de la CONGDN, a fin sobre todo de relanzar un proceso de reflexión estratégica sobre su rumbo a futuro. Existe actualmente la idea de acometer un proceso de este tipo, coincidiendo con la elaboración de su próximo plan estratégico (aunque también hay voces que tienen dudas al respecto por la cantidad de recursos que esto supone, en un momento en que dichos recursos escasean). En cualquier caso, la presente evaluación, aun sin estar enfocada en la labor de la CONGDN en su conjunto, sino limitada al convenio entre esta y el PMCID, puede ofrecer ciertas pistas o pautas sobre las que apoyar futuras reflexiones y revisiones estratégicas al respecto.

## 4.2 Eficiencia

### **¿Han sido suficientes y adecuados los equipos asignados por la CONGDN para las tareas del convenio?**

**24.** Las tareas de gestión técnica y administrativa de la CONGDN recaen en su Secretaría Técnica (ST), compuesta actualmente por 4 personas: 3 técnicas, una por cada área de trabajo (incidencia y redes, educación y comunicación) y una coordinadora. Todas ellas son mujeres con un alto grado de experiencia y especialización en sus respectivos cometidos. De hecho, a excepción del puesto de coordinación (el cual se mantuvo estable durante los primeros 10 años pero ha rotado hasta 3 veces en los últimos 9) el resto de las 3 técnicas han permanecido invariables en sus puestos prácticamente desde el inicio de la CONGDN, lo que da una idea de su conocimiento del contexto de las ONGD en Pamplona/Navarra, sobre todo en sus respectivos campos de trabajo. No obstante, sí existe una cierta demanda de formación y actualización de conocimientos y competencias más regular por parte de las técnicas, compartida por la JD, para poder afrontar mejor los recientes cambios y retos que se les plantean en su actividad diaria (en especial, uso de TIC y redes sociales como herramienta clave, por parte de la técnica de comunicación).

**25.** Actualmente, a excepción de la coordinadora de la ST (la cual está contratada a tiempo completo) el resto de las 3 técnicas lo están a tiempo parcial (con una jornada en torno al 70%). Esta decisión se tomó hace unos años, tras el recorte de fondos para apoyar a la CONGDN por parte del Gobierno de Navarra, lo cual llevó a las 3 técnicas, en una decisión loable desde el punto de vista ético y de valores, a reducirse proporcionalmente sus jornadas a fin de que las 3 pudiesen seguir conservando sus puestos de trabajo. Sin embargo, esta nueva situación, genera una importante sensación de insatisfacción e incluso de "*desencanto*" entre las técnicas de la ST, que sería necesario abordar a futuro. En este sentido, y ante la dificultad de incrementar los recursos disponibles para personal a corto plazo, la Junta Directiva (JD) de la CONGDN apuesta por incrementar la eficiencia, promoviendo una mayor flexibilidad y transversalización de tareas entre las técnicas, a la vez que una definición más clara y estratégica de objetivos y tareas de cada puesto/línea de actuación, evitando una excesiva dispersión de esfuerzos.

**26.** Salvo iniciativas puntuales, no existe en la CONGDN una política de voluntariado clara y estable, para cubrir áreas de trabajo regulares y/o iniciativas estratégicas concretas en la misma, que pudieran compensar, al menos parcialmente, las carencias de personal y la sobrecarga de trabajo mencionadas anteriormente. Es esta un área sobre la que se podría reflexionar y tratar de potenciar, teniendo en cuenta las posibilidades existentes (por ejemplo, empleo de voluntariado cualificado parra desarrollo de herramientas tecnológicas, dentro del programa "*Cuerpo EU de Solidaridad*" que gestiona el INJD, como ya se he explicado más arriba) y ello no sólo desde una perspectiva de cubrir necesidades inmediatas y prácticas de la CONGDN, sino como manera estratégica promover el voluntariado entre las ONGD (una de las líneas estratégicas de la CONGDN) "*predicando con el ejemplo*".

### **¿Han resultado eficientes y adecuados los procedimientos de gestión y comunicación interna durante la ejecución del convenio?**

**27.** La gestión del convenio por parte de la CONGDN y la comunicación con el PMCID ha recaído hasta ahora, principalmente, sobre la técnica de comunicación de la ST, como responsable también de la denominada "*Oficina de Información*" sobre la que se ha venido focalizando o visibilizando el convenio. Esta decisión era coherente y tenía sentido desde la perspectiva tradicional, aunque ha podido condicionar o limitar el desarrollo de otras posibles áreas de colaboración entre ambas entidades, en especial en materia de Educación No Formal, al no caer esta área formalmente bajo las competencias directas de la técnica de comunicación.

Si a futuro se apuesta por apoyar por el PMCID el rol de la COGDN como “*Centro de Recursos*”, así como por potenciar la colaboración entre ambas entidades en materia de Educación para la Ciudadanía, sería conveniente ampliar las personas de interlocución entre el PMCID y la ST, añadiendo también, además de a la técnica correspondiente, a la coordinadora de la ST, la cual cuenta con una visión más global y transversal de la labor que realiza la CONGDN, incluyendo aspectos de comunicación y también de incidencia y movilización social.

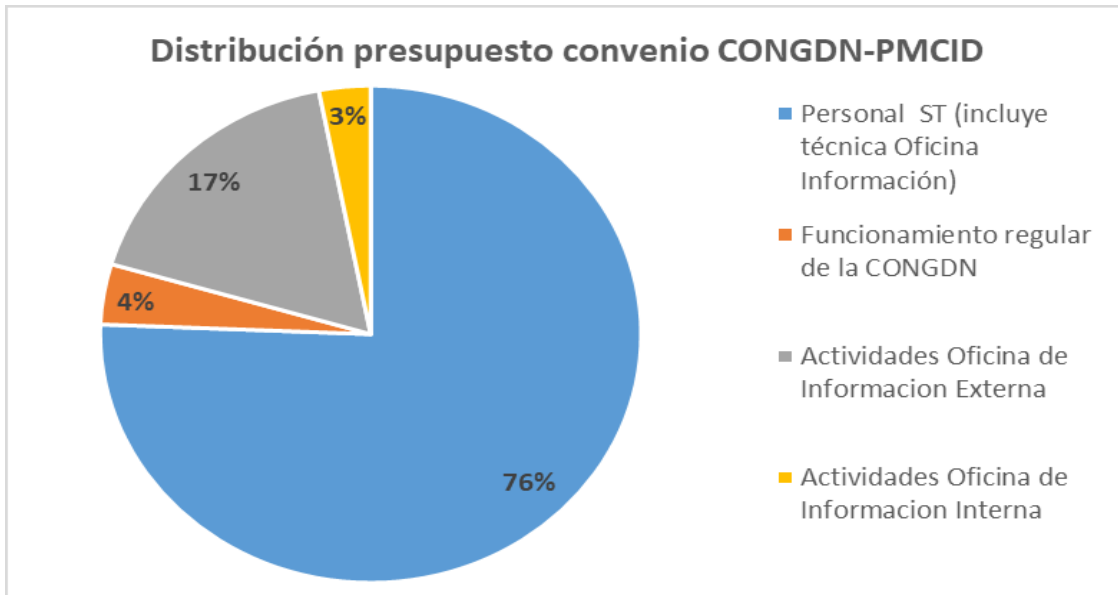
**28.** En cualquier caso, independientemente de la/s persona/s concretas de la CONGDN encargadas de la gestión y comunicación del convenio con el PMCID, la impresión por ambas partes es de una gran confianza, cercanía, flexibilidad y transparencia en dichas tareas, aspectos clave para establecer una relación entre ambas instituciones basada en el trato personal, por encima incluso del institucional, rasgos diferenciadores y de valor añadido que definen en muchos casos la cooperación descentralizada, y que no deberían perderse en futuros convenios. En alguna ocasión puntual, ha existido por parte del PMCID cierta sensación de falta de información por parte de la CONGDN sobre algunas iniciativas concretas en las que el PMCID hubiera estado interesado en participar (comunicación con medios, eventos de sensibilización, visitas institucionales, etc.). Esto ha podido deberse, una vez más, a la excesiva focalización del convenio en la *Oficina de Información*, lo que ha podido confundir a la CONGDN sobre el interés que el PMCID pudiera tener sobre esos otros aspectos. En cualquier caso, conviene a futuro clarificar de forma más expresa, por parte de ambas entidades, las necesidades de visibilidad institucional y colaboración en eventos del PMCID, a fin de establecer protocolos al respecto más claros, conocidos y aplicados efectivamente por ambas partes.

**29.** En cuanto a la gestión interna de la CONGDN (no directamente objeto de esta evaluación, pero sí de forma indirecta por cuanto influye en la gestión del convenio con el PMCID) esta ha experimentado un cambio importante en el último año. En efecto, ante las crecientes debilidades y limitaciones de las ONGD miembros para participar de forma activa, intensa y regular en las tareas directivas asignadas a la JD (cuyas razones se analizarán más adelante en el criterio de “*Sostenibilidad*”) se ha optado por dar más protagonismo a la ST, como órgano técnico y operativo de la CONGDN. No se pretende, desde luego, eliminar las funciones directivas y decisorias de la JD, sino más bien que la ST se implique más en las tareas de preparación de documentación y análisis previo necesario para que la JD pueda tomar decisiones. También implica esto un mayor liderazgo, autoridad y rol decisorio por parte de la coordinadora de la ST, tanto a nivel interno con el equipo técnico, como de cara a la comunicación institucional con otras entidades (como el PMCID). Finalmente, ello implica una mayor flexibilidad y transversalidad de tareas entre el equipo técnico de la ST, sin limitarse o “*encasillarse*” en áreas de trabajo concretas, como se venía haciendo hasta ahora. Este nuevo modelo de gestión parece tener su lógica y, en cualquier caso, responde a una necesidad y a un nuevo contexto que así lo requiere. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, como todo cambio organizativo, puede generar resistencias, dudas y cierta confusión, tanto a nivel interno en el equipo de la ST, como por parte de los actores externos que se relacionan con la CONGDN. Es importante que se gestionen adecuadamente dichas resistencias, escuchando la opinión al respecto, los intereses y expectativas de todos los actores implicados, en especial del equipo técnico de la ST y de los financiadores regulares de la CONGDN, intensificando la comunicación e información sobre el nuevo modelo a fin de que quede claro internamente en la CONGDN y con el resto de actores clave que se relacionan con la misma.

### **¿Es la asignación de recursos del convenio globalmente eficiente?**

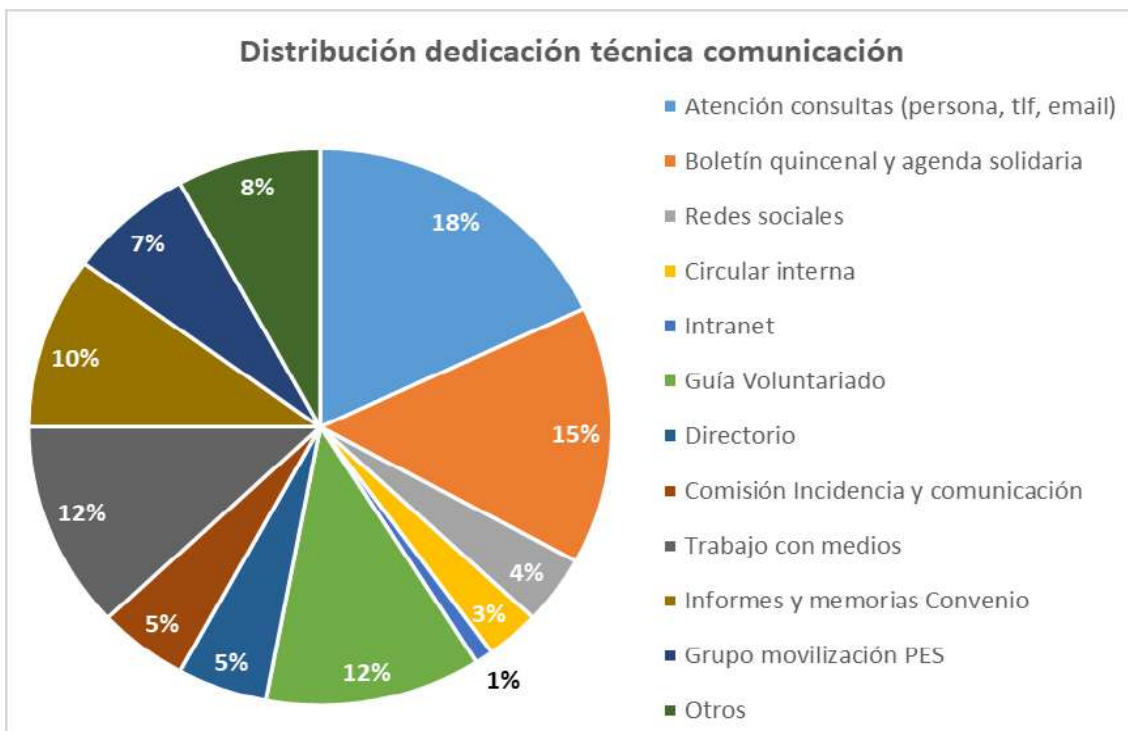
**30.** La mayor parte del aporte del convenio (en torno al 75%) se ha dirigido tradicionalmente a sufragar los costes de personal de la CONGDN, en especial de la técnica de comunicación de la ST, la cual se encuentra a cargo de la denominada Oficina de Información. En torno al 5% se ha destinado a gastos comunes de funcionamiento de la CONGDN y el restante 20% se plantea para iniciativas concretas y específicas de comunicación interna o externa, fuera de las ordinarias o comunes de la CONGDN. Esta última partida se ha definido recientemente en el convenio (desde el 2018) principalmente a impulso del PMCID y como iniciativa para que la CONGDN se plantee “*salir de su zona de confort*” y acometa acciones “*hacia afuera*” con mayor contacto con la ciudadanía, las organizaciones de base, los barrios, etc. En cualquier caso, la

asignación de recursos arriba mencionada parece, en general, totalmente coherente con el foco específico que el convenio ha otorgado tradicionalmente al componente de Información/Comunicación de la CONGDN.



**Fig. 5:** Distribución fondos convenio PMCID-CONGDN (**Fuente:** Memoria 2018)

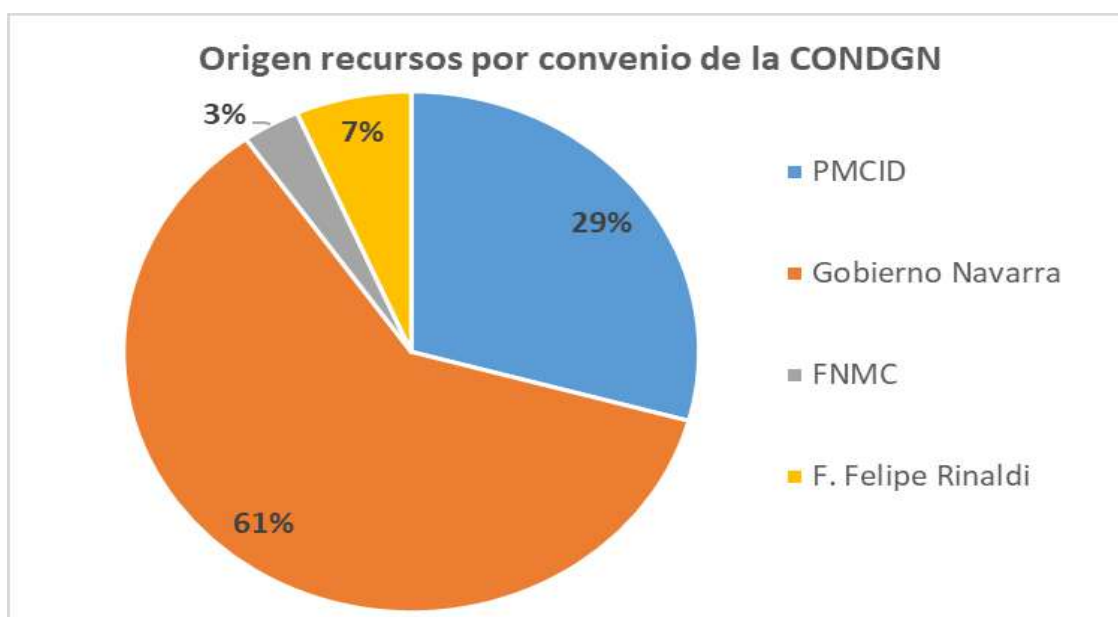
**31.** Si analizamos la distribución de tareas y tiempos de la responsable de Comunicación de la ST de la CONGDN, su dedicación se centra sobre todo en: a) atención a consultas presenciales, por teléfono y por email (18% de su tiempo); b) Boletín Quincenal y Agenda Solidaria (15%); c) Guía de Voluntariado (12%); e) trabajo con medios (12%); f) gestión del propio convenio, incluyendo memorias, informes, etc. (10%). Con todo esto se puede concluir que la mayor parte del tiempo de la responsable de Comunicación (67% del total) se dedica de forma coherente a tareas directamente relacionadas con los objetivos y actividades de Información, Comunicación y Voluntariado priorizadas en el convenio con el PMCID.



**Fig. 6:** Distribución dedicación técnica comunicación CONGDN (**Fuente:** Registros CONGDN)

**32.** Adicionalmente a la aportación en metálico a la CONGDN por el PMCID a través del convenio, este último también realiza un importante aporte en especie a la misma, consistente en la cesión de un local municipal en el que la CONGDN tiene su sede, desde el que se realizan las actividades de información a la ciudadanía. Aunque no existe una valoración económica de lo que esta cesión supondría, lo cierto es que resulta altamente complementaria con la subvención otorgada a través del convenio, dado que se dirige a cumplir objetivos similares (mantenimiento Oficina de Información y apoyo al funcionamiento general de la CONGDN).

**33.** La CONGDN obtiene recursos de otros financiadores por medio de convenios parcialmente similares al apoyado por el PMCID en cuanto que dichos otros convenios, además de algunas líneas específicas (como es la de la Oficina de Información para el PMCID) financian los costes generales de personal y funcionamiento de la CONGDN, como hace el PMCID. El aporte del PMCID supone en torno al 30% del importe total de la financiación de la CONGDN vía convenio, siendo el Gobierno de Navarra, la Federación Navarra de Municipios y Concejos y la Fundación Felipe Rinaldi el resto de financiadores regulares de la CONGDN.



**Fig. 7:** Fuentes recursos CONGDN por convenio (**Fuente:** Memoria financiera CONGDN)

**34.** El hecho de que existan varios financiadores diferentes, lo cual supone la firma de convenios separados con cada uno de ellos, ha planteado a la CONGDN algunos problemas de seguimiento y justificación, sobre todo financiera. En concreto, se alega que se produce cierta rigidez en el uso de los fondos, al tener que ajustar exactamente el gasto a las partidas y actividades definidas en cada uno de los convenios, sin tener en cuenta que todos ellos persiguen apoyar la labor de la CONGDN en su conjunto y que la realidad del día a día en el funcionamiento de la misma requiere de mucha más flexibilidad. Incluso se afirma que, en ocasiones, esto lleva a poner el acento en realizar actividades y gastar recursos por el mero hecho de que debe cumplirse con los requisitos de cada convenio, más que en ajustar la actuación a las necesidades del contexto en cada momento. Por ello, se ha propuesto recientemente desde la CONGDN a los 4 financiadores mencionados en el punto anterior, la posibilidad de firmar el mismo *Convenio Marco* por todos ellos, en el cual se fijarían el conjunto de actividades anuales de la CONGDN y cada uno de ellos financiaría un % del presupuesto total definido para cada anualidad, desvinculándose de cualquier actividad o componente concreto. Por parte de la CONGDN se alega que esto contribuirá a una gestión más eficiente, además de incrementar la transparencia en el uso y rendición de cuentas (todos los financiadores conocerán con precisión el conjunto de la actuación y la distribución de fondos del resto).

**35.** Siendo cierto todo lo anterior, hay que tener en cuenta varias dificultades de tipo legal y administrativo que la citada iniciativa del *Convenio Marco* único podría generar (más allá del importante riesgo de una menor apropiación por parte de cada donante, la cual ya ha sido apuntada anteriormente<sup>16</sup>): a) tanto el PMCID como el Gobierno de Navarra coinciden en que, según sus normativas internas, si se firma un único convenio, la justificación debería ser por el total del mismo a cada uno de ellos, no sólo por el % de cofinanciación que se aporte por estos. Obviamente, esto puede generar muchas dificultades e ineficiencias a la hora de gestionar la justificación (i.e. se requerirían todos los originales o copias compulsadas por cada financiador); b) si no se llegasen a gastar por la CONGDN algunos de los fondos recibidos al término de cada anualidad, el sobrante sería requerido para devolución por todos y cada uno de los donantes, no sólo por uno de ellos, al financiarse el convenio en su conjunto; c) al contrario, si se obtuviese financiación adicional de una fuente diferente para un componente concreto o para gastos comunes, esta no podría asignarse a reservas o utilizarse sin más, dado que esto supondría incurrir, teóricamente, en sobrefinanciación, de nuevo al abarcar el convenio firmado por cada entidad el conjunto de la actuación de la CONGDN. En definitiva, es necesario valorar todos estos aspectos de manera pausada, por medio de reuniones entre la CONGDN y sus financiadores, en las que se expresen con claridad las necesidades, limitaciones, intereses y requerimientos de cada uno, a fin de llegar a una solución de compromiso que sea satisfactoria para todas las partes (p.ej. mantener los convenios individuales con cada entidad, pero asegurando un alto grado de flexibilidad, coordinación y comunicación entre la CONGDN con sus donantes y entre estos entre sí, para permitir traspasos entre partidas y su justificación cuando esto sea necesario).

---

<sup>16</sup> Ver párrafo 14

## 4.3 Eficacia

### ¿Ha sido la cobertura del convenio la adecuada?

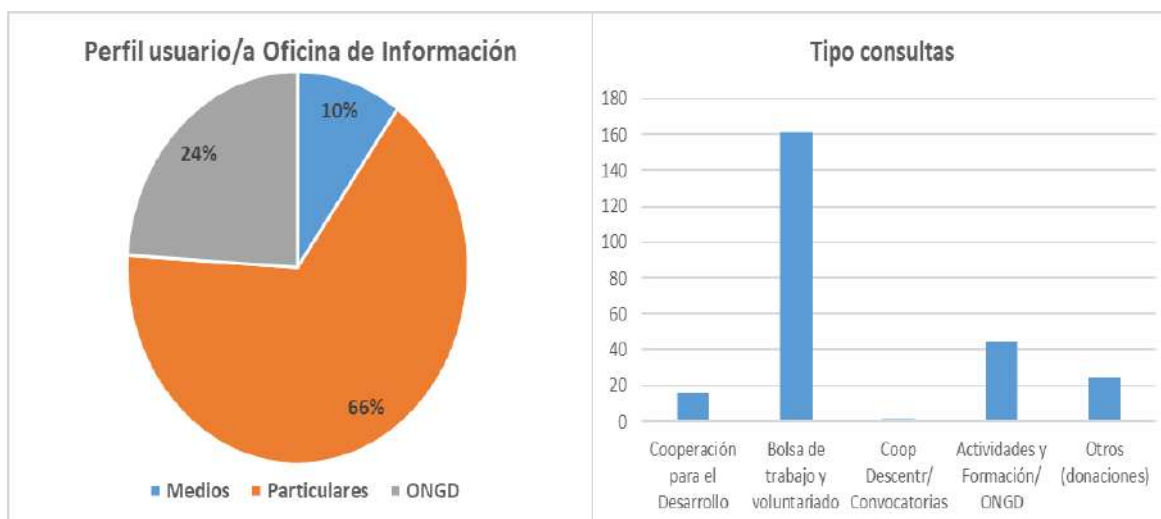
**36.** La responsable de Comunicación de la CONGDN ha comenzado a llevar desde 2019 un registro o base de datos de las personas que solicitan información a la misma, el cual incluye toda la información necesaria para un adecuado análisis. En concreto se recoge: a) datos de la persona solicitante (nombre, edad, contacto); b) fecha de la solicitud; c) canal por el que se produce la solicitud (visita personas, email, teléfono); d) motivo de la consulta (voluntariado, prácticas, información general, etc.); e) contenido de la consulta; f) seguimiento posterior del resultado de la consulta (este último dato clave para medir el impacto de las consultas ha sido recientemente incorporado, a partir de 2018). Como posibles mejoras en esta base de datos, cabría mencionar únicamente la posibilidad de incluir datos de: g) cómo esa persona ha conocido la CONGDN o quién la ha referido a ella (medios, amigos, otro centro como Casa de Juventud, Navarra+ Voluntaria, etc.); y f) a quién se ha referido dicha persona, en su caso, desde la CONGDN (a una OGD en concreto, a la Casa de Juventud, a Navarra+ Voluntaria, al INJD, etc.). Esto ayudaría a valorar el grado de coordinación entre la CONGDN y todos esos otros actores (como se ha mencionado más arriba) a la vez que serviría para tomar decisiones estratégicas a futuro sobre la promoción de la actividad de información, a través de un canal u otro.

**37.** No existe un perfil claro y predeterminado al que se oriente de forma proactiva y específica la labor de información de la CONGDN, en especial la realizada a través de la denominada Oficina de Información, dirigiéndose más bien esta al público en general, como ya se ha mencionado anteriormente<sup>17</sup>.

AREA	GRUPO/S META A LOS QUE SE DIRIGE
Atención presencial	Cualquiera, pero especialmente particulares
Atención email	Particulares, ONGD, redes, instituciones, empresas, medios de comunicación
Atención telefónica	Particulares, ONGD, redes, instituciones, empresas, medios de comunicación
Boletín quincenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ONGD de la Coordinadora</li> <li>- Otras ONGD y redes sociales (de cooperación, inmigración, género, etc.)</li> <li>- Ayuntamientos y FNMC</li> <li>- GN</li> <li>- Bibliotecas</li> <li>- Partidos políticos, sindicatos</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Ciudadanía en general</li> </ul>
Agenda solidaria	
Redes sociales	Público en general
Circular interna	ONGD de la CONGDN
Intranet	ONGD de la CONGDN
Folletos y publicaciones	Público en general

**38.** Aunque no se ha llevado hasta ahora un registro detallado del perfil de usuario/a de la Oficina de Información (i.e. edad, género, procedencia, etc.), como se ha comentado más arriba, sí se han analizado ciertos datos clave. En concreto, el 66% de consultas vendrían de particulares, seguidas de ONGD (24%) y medios (10%). En cuanto a las temáticas, las relativas a bolsa de trabajo y voluntariado son claramente las más demandadas (un 65-70% del total).

<sup>17</sup> Ver párrafo 22



**Fig. 8:** Perfil usuarias y temas de la Oficina de Información (**Fuente:** Base de datos Oficina Información)

### ¿Se ha mejorado el nivel y conocimiento de la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad, cooperación y ONGD?

**39.** La evolución en el número de personas usuarias de los diferentes canales de información de la CONGDN refleja algunos datos interesantes para analizar el grado de eficacia de cada una de las estrategias empleadas. En lo que respecta a la atención a consultas (ya sea personalmente, por teléfono o email), una de las estrategias principales en las que se centraba el convenio desde un inicio, la cifra ha ido cayendo desde 2007 hasta llegar a la poco relevante cantidad en 2018 de 36 personas atendidas personalmente (media de 3 personas al mes) y unas 210 en total vía teléfono y email (media de 17 contactos al mes).

**40.** Esta reducción aparentemente tan drástica se debe a varios factores: a) en primer lugar, al cambio de ubicación de la oficina de la CONGDN, situada ahora en una zona un tanto alejada del centro (aunque no se aprecia un cambio brusco de tendencia antes y después del cambio a dicha oficina, a inicios de 2013, momento para el cual la cifra de atenciones ya se había reducido a la mitad, continuando con dicha tendencia decreciente después); b) en segundo lugar, al peso de las nuevas tecnologías y al impulso que desde la Oficina de Información se ha dado en los últimos años a las redes sociales como herramienta de comunicación/información (en concreto, las cifras de seguidores/as de la CONGDN en FB y TT se han disparado desde su creación en 2013/14, llegando en 2018 a las 3.000 personas entre ambas, cifra que casi triplica la del *Zentro Espacio Colaborativo*, por ejemplo). Sin embargo (y sin ninguna intención de infravalorar el uso y eficacia de estas nuevas redes sociales) cabe preguntarse si realmente son una alternativa que sustituye a la atención personalizada o, como parece más bien, un complemento a la misma, dado que la profundidad de los mensajes (en especial teniendo en cuenta el enfoque pretendido por la CONGDN de crear conciencia crítica y reflexiva), los objetivos, el impacto final y los grupos meta de uno y otro medio no parecen coincidir exactamente; c) en tercer lugar, la reciente reducción de jornada de la técnica de comunicación (junto al resto de técnicas de la ST) por las razones ya apuntadas anteriormente, hace que la "*Oficina de Información*" sólo esté abierta por las mañanas y una tarde a la semana, lo que puede repercutir en una menor afluencia de consultas; d) finalmente, y posiblemente siendo la razón de mayor peso, la tendencia decreciente en el número de consultas parece deberse a la ausencia de una clara ventaja comparativa de la CONGDN para convertirse en una "*Oficina de Información*" al uso, sino más bien en un *Centro de Recursos*, tal y como ya se ha mencionado anteriormente<sup>18</sup>, enfoque bajo el cual su eficacia no debería medirse tanto por el número de consultas directamente atendidas, como se ha hecho hasta ahora, sino más bien por el servicio y utilidad reales que presta, como dinamizador, facilitador y centro de referencia en materia de

<sup>18</sup> Ver párrafo 16

cooperación al desarrollo, al resto de centros, entidades y oficinas que trabajan con juventud, voluntariado, organizaciones de base, etc. en Pamplona/Navarra (aunque, obviamente, se sigan atendiendo y resolviendo consultas individuales).

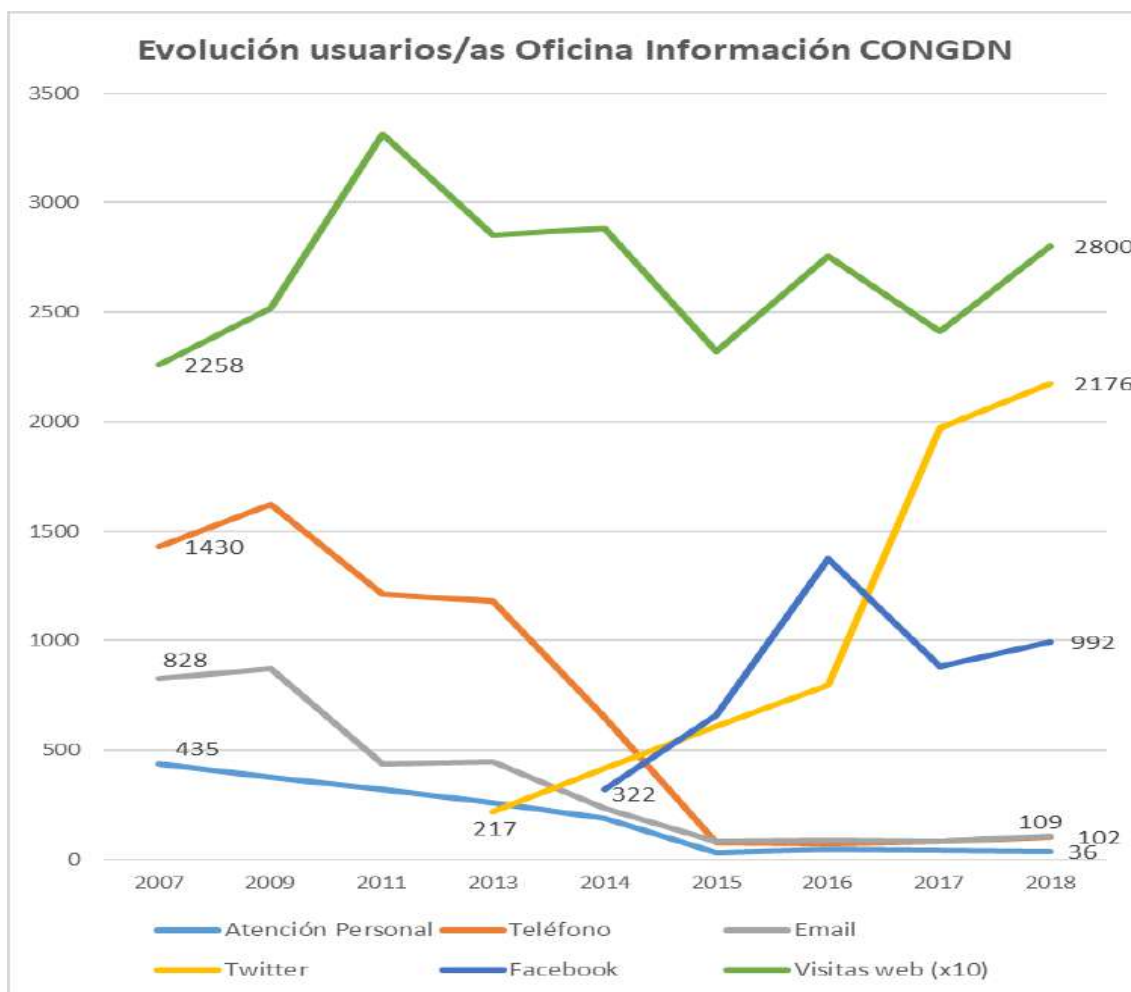
**41.** En cualquier caso, es importante tener en cuenta que en esos datos no se están teniendo en cuenta las consultas que se atienden desde los otros puestos de la ST donde se asesora sobre cuestiones como gestión, administración, requisitos legales, educación para el desarrollo y sensibilización, convocatorias...etc. que, por ejemplo, en 2018 ascendieron a 114 (55 desde el área de incidencia política, 47 de educación y sensibilización y 12 desde Coordinación). Desde la perspectiva más amplia, flexible y transversal de la CONGDN como un centro de recursos que se propone en esta evaluación, sería interesante registrar y analizar estos datos también, no limitándolos solo al número de consultas resueltas por la denominada *Oficina de Información*.

**42.** Más allá del mero análisis cuantitativo, es importante tener en cuenta que cada consulta lleva un proceso extenso y complejo, que no se agota en un solo contacto, sino que implica: a) una primera atención por cualquiera de las vías posible; b) en función del tipo de consulta se busca información o si es por cuestiones de voluntariado se habla con las ONGD para saber en qué momento están y que tipo de necesidades tienen; c) para hacer un mejor asesoramiento se apoya en el Directorio, Manual de Voluntariado, web y redes sociales y también boletines como el de la Casa de la Juventud o el Instituto Navarro de Deporte y Juventud entre otros; d) finalmente, se vuelve a contactar con cada persona para facilitarles la información que precisan, derivarles a otro servicio, etc.

**43.** En relación a la Web de la CONGDN<sup>19</sup>, su uso se ha mantenido estable o incluso ha crecido desde su creación (media de 25.000 visitas anuales en los últimos 10 años, mientras que *Zentro Espacio Colaborativo*, por tomar un ejemplo, tiene hasta ahora una media de 17.000 visitas/anuales) siendo una herramienta generalmente bien valorada, tanto por parte de las propias ONGD como del público en general. No obstante, existen posibilidades de mejorarla para hacerla más dinámica, interactiva, fluida y compatible con otros repositorios (i.e. acceso desde móviles y tabletas), en especial para los apartados de búsqueda de trabajo, voluntariado, de ONGD por perfil, de materiales, etc.

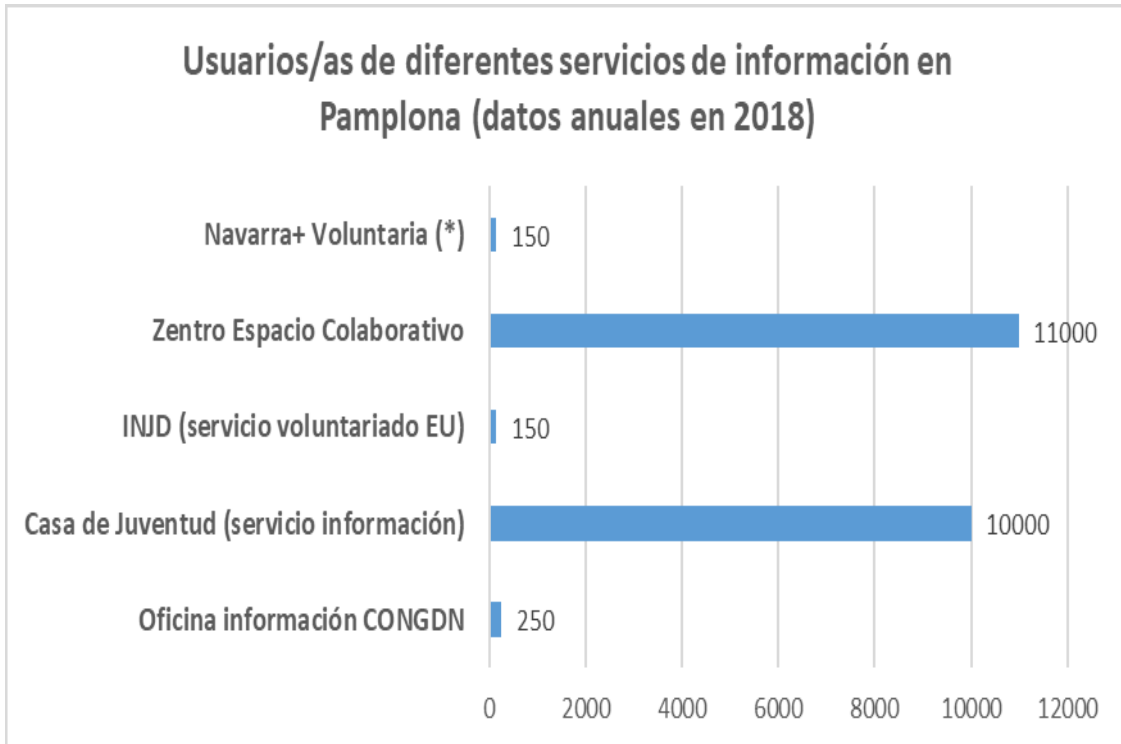
---

<sup>19</sup> [www.congdnavarra.org/](http://www.congdnavarra.org/)



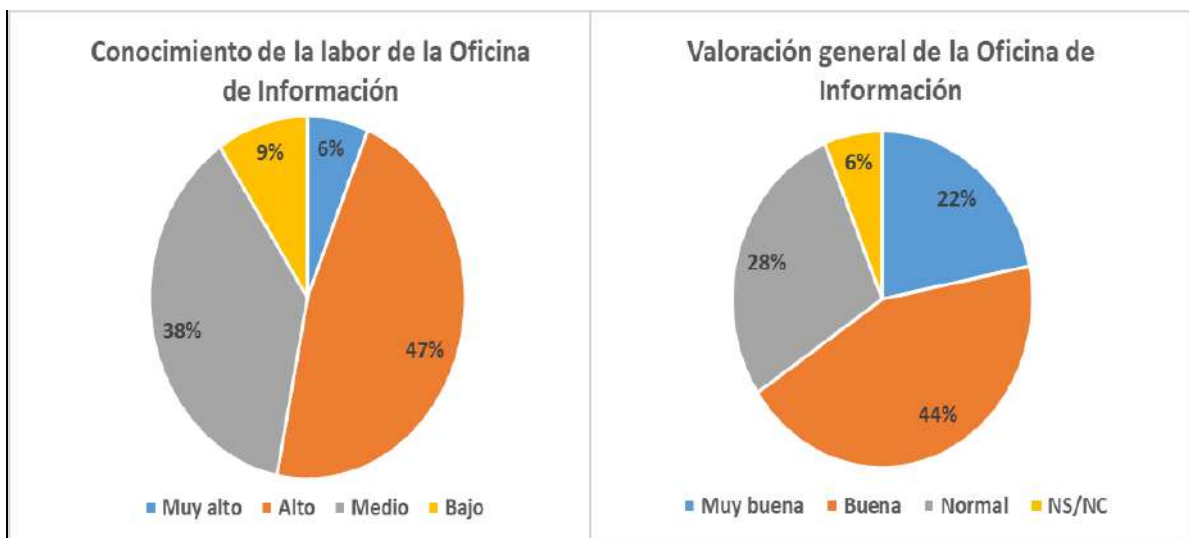
**Fig. 9:** Evolución usuarios/as Oficina Información CONGDN (*Fuente:* Memorias convenio CONGDN)

**44.** La comparativa con los datos de usuarios/as de otras Oficinas y servicios similares en Pamplona muestra que la CONGDN, a pesar del descenso notable de consultas en los últimos años, se mantiene en cifras similares e incluso superiores a otras entidades cuya misión se centra exclusivamente en voluntariado. En concreto casi duplica a Navarra+ Voluntaria y al INJD (Programa Voluntariado Europeo) en número de atenciones anuales. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la primera es de muy reciente creación y apenas cuenta con personal aún (de hecho, para realizar una comparativa anual se han extrapolado sus datos desde enero a mayo de 2019, único período en el que ha permanecido abierta), mientras que la segunda se centra en un área muy específica y relativamente compleja, como es la del voluntariado cualificado europeo. Si comparamos los datos de atenciones de la CONGDN con los de las otras dos oficinas o centros de información de corte más generalista (Casa de la Juventud y Zentro Espacio Colaborativo) la diferencia es muy notable (en torno a 40 veces más atenciones anuales que la CONGDN). Estos datos no significan, ni mucho menos, que la labor de la CONGDN en materia de información sea ineficaz, sino más bien que el objetivo a futuro no debería ser seguir el modelo de dichos centros y tratar de aumentar a toda costa el número de atenciones, sino potenciar un rol complementario de la CONGDN y tratar de aprovechar al máximo las potencialidades y bolsas de usuarios/as con las que ya cuentan estas otras entidades.



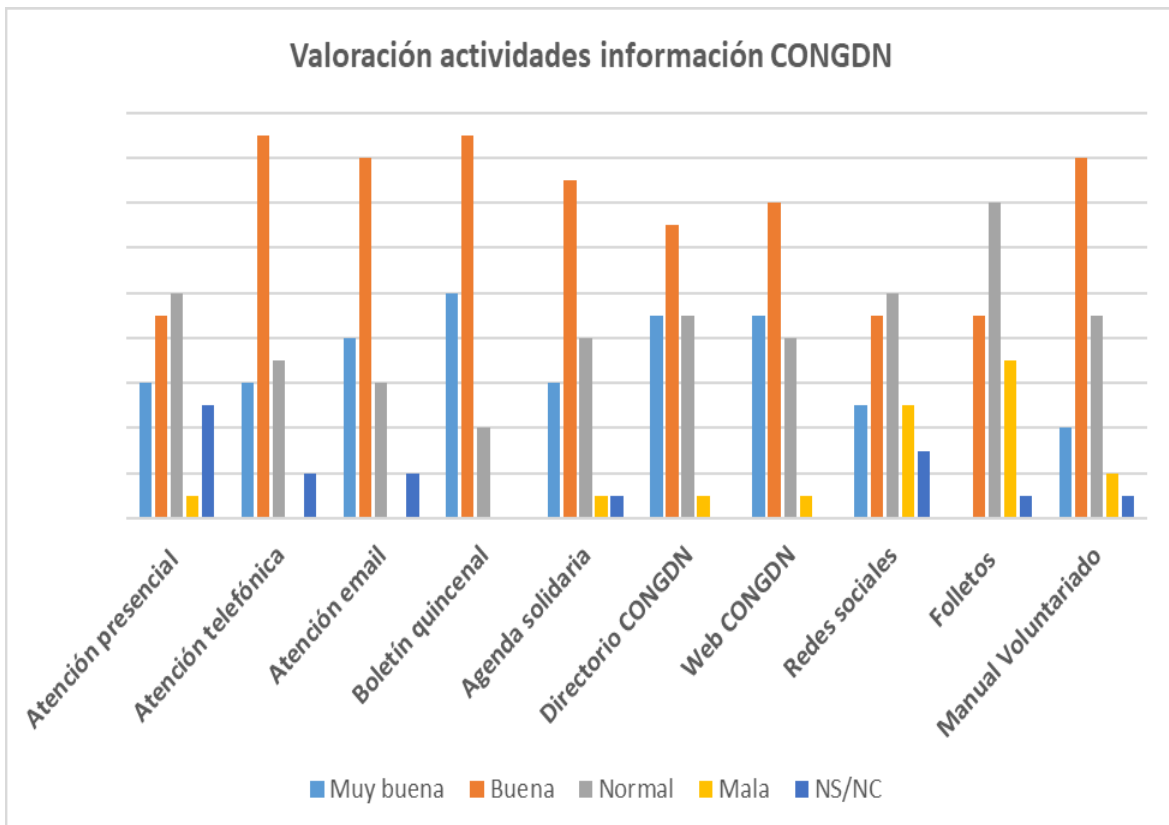
**Fig. 10:** Comparación usuarios/as CONGDN y otros centros similares (**Fuente:** Elaboración propia)  
 (\*) En el caso de Navarra+ Voluntaria se refiere a datos de enero-abril de 2019, extrapolados a 1 año

**45.** En general, el grado de conocimiento entre las ONGD miembros de la CONGDN de la labor que realiza su Oficina de Información es medio, con sólo un 53% de ellas que manifiestan tener un conocimiento *alto* (47%) o *muy alto* (6%). El restante 47% muestran un conocimiento *medio* (38%) o incluso *bajo* (9%) de la misma y su labor, lo cual apunta a la necesidad de incrementar su visibilidad no sólo a nivel de la ciudadanía, sino también entre las propias ONGD. En cuanto a la valoración global que realizan las propias ONGD de la citada Oficina de Información, los resultados son bastante positivos con 2/3 (66%) de ONGD que consideran que su desempeño es *muy bueno* (22%) o *bueno* (44%), un 28% considerándolo *normal* y nadie valorándolo como *malo* o *muy malo*.



**Fig. 11:** Conocimiento y valoración global de la Oficina de Información por las ONGD (**Fuente:** encuesta evaluación)

**46.** La valoración que realizan las propias ONGD miembros de la CONGDN de los diferentes canales o actividades de información y comunicación que realiza esta, muestran que los más valorados son la atención telefónica y el boletín quincenal, seguidos de la atención por email y la distribución y difusión del Manual de Voluntariado. La Agenda Solidaria, el Directorio y la Web de la CONGDN también obtienen una buena valoración. En cambio la atención presencial, la publicación de folletos y materiales y el empleo de redes sociales no parecen tener una eficacia tan alta, siempre según la opinión de las propias ONGD encuestadas. Estos resultados plantean interesantes cuestiones, aparentemente en línea con las apuntadas en párrafos anteriores, sobre todo en lo relativo a las dudas sobre el rol y ventajas comparativas de la CONGDN para una atención presencial masiva (a pesar de las connotaciones que su denominación tradicional como "Oficina de Información" pudiera suponer), así como a los riesgos que podría suponer el apostar excesivamente por las redes sociales como vía principal de información y comunicación, sin tener en cuenta sus limitaciones y/o los sesgos que ello podría suponer en cuanto al grupo meta realmente abarcado.



**Fig. 12:** Valoración por ONGD actividades de información/comunicación (**Fuente:** encuesta evaluación)

**47.** Finalmente, en lo que respecta a la labor de información y comunicación de la CONGDN, hay que tener en cuenta otra serie de iniciativas y/o actividades, muchas de ellas con carácter informal y/o no siempre debidamente reflejadas en los informes del convenio, las cuáles no obstante tienen una relevancia grande a la hora de comunicar y dar a conocer las ONGD y la labor que estas realizan a la ciudadanía de Pamplona. Nos referimos a: a) apariciones en medios de todo tipo (en torno a 15-20 apariciones en prensa cada año, intervención semanal en programas de radio, apariciones puntuales en TV); b) dudas y consultas de personas y organizaciones atendidas de forma informal desde la ST por otras personas diferentes a la responsable de comunicación (i.e. técnicas de incidencia y de educación) las cuales pueden suponer otras 100-150 consultas anuales, adicionales a las 25 formalmente reportadas en el marco del convenio; c) talleres, conferencias y charlas, muchas veces en colaboración con otras entidades (en torno a 10 actividades de este tipo anuales).

## ¿Ha mejorado la coordinación interna entre las ONGD miembros de la CONGDN?

48. En términos generales, la valoración que realizan las propias ONGD de la labor de coordinación interna que realiza la CONGDN entre sus miembros es buena. En concreto, 2/3 de las mismas (un 66%) la consideran *buena* (41%) o incluso *muy buena* (25%). Un tercio de las ONGD de la CONGDN consideran *normal* su labor de coordinación interna, y sólo un 3% la considera *mala*. Teniendo en cuenta el reto que supone la coordinación de 46 entidades de perfil tan diverso y heterogéneo como las que integra la CONGDN, con numerosos retos externos que afrontar (entre otros la propia supervivencia económica de muchas de ellas), puede afirmarse sin duda que la labor que realiza la CONGDN en este sentido es totalmente exitosa y está refrendada por sus miembros.

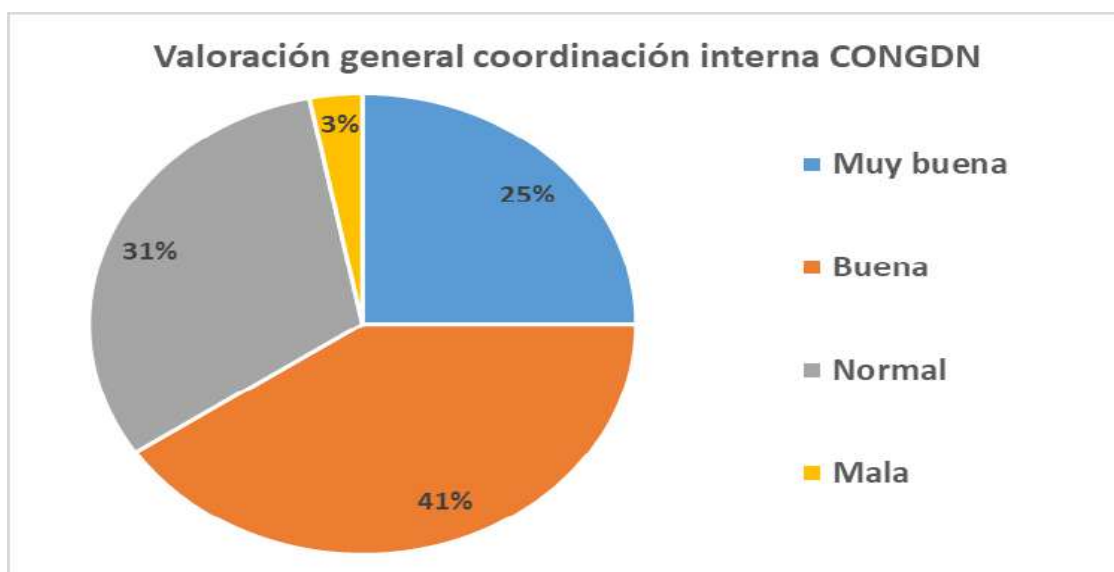
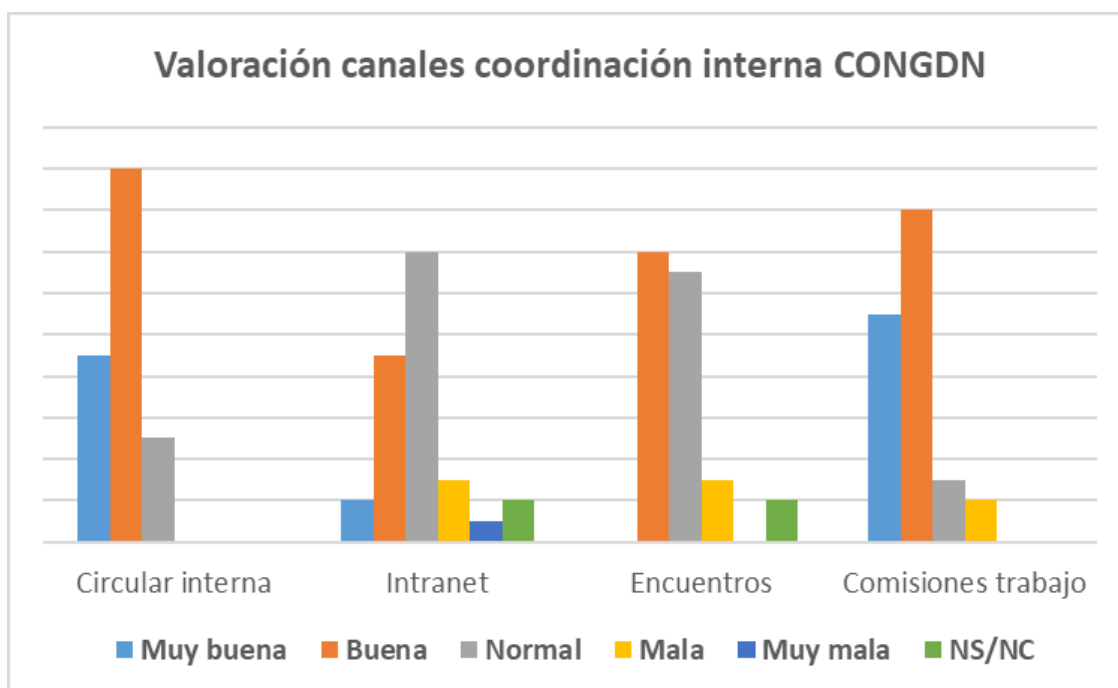


Fig. 13: Valoración por ONGD labor coordinación interna CONGDN (Fuente: encuesta evaluación)

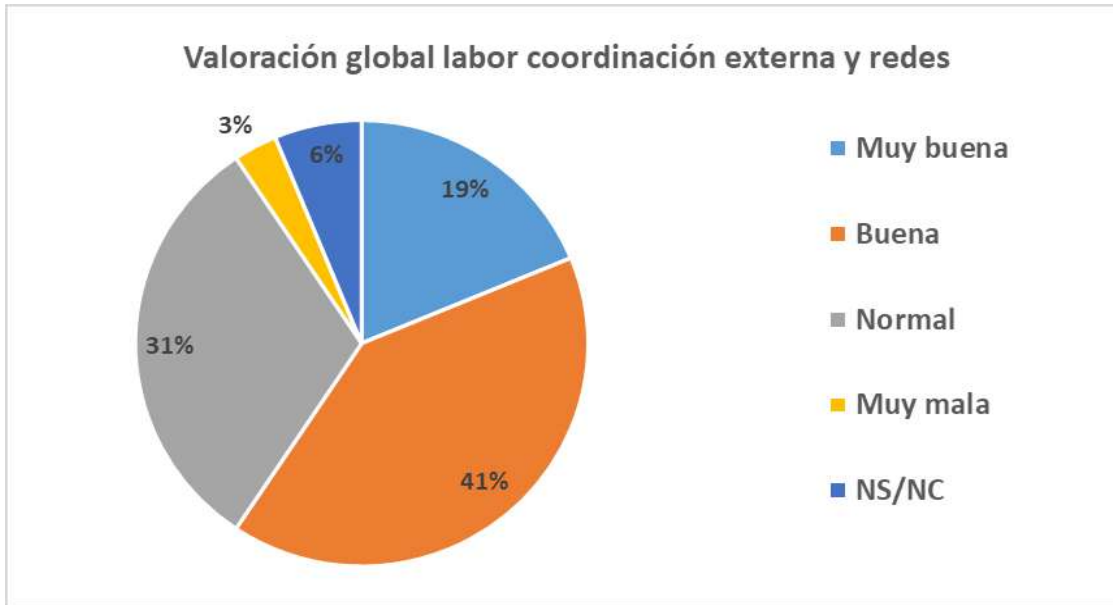
49. Si atendemos a la valoración que las propias ONGD hacen de cada uno de los diferentes canales de coordinación interna que existen actualmente en la CONGDN, los resultados apuntan las siguientes conclusiones: a) la circular interna tiene una valoración muy buena, con unas 50 circulares de media al año a cada una de las 46 entidades de la CONGDN, incluyendo más de 180 comunicados diferentes, aunque hay voces que reclaman una revisión de su formato para hacerlo más ágil y menos "arcaico"; b) las comisiones o grupos de trabajo también son muy bien valorados por las ONGD, manteniéndose en torno a 15-20 reuniones anuales por cada uno de los diferentes grupos (comunicación, incidencia y educación), con una media de unas 10 ONGD participando en cada uno. Sin embargo, durante el último año los grupos de Comunicación y de Incidencia han tenido problemas para reunirse, debido sobre todo a la sobrecarga de trabajo de las ONGD tras haber visto reducido muchas de ellas su personal con motivo de la crisis económica. Por razones parecidas, se ha decidido crear subgrupos "ad hoc" para asuntos más específicos y concretos, tratando de evitar las reuniones meramente periódicas de los 3 grupos inicialmente definidos sin un fin u objetivo concreto; c) en cambio la valoración que las ONGD realizan de la Intranet no es tan buena, llegando a existir casos de ONGD que la califican como mala o muy mala. No se cuenta con datos de uso de esta Intranet ni su evolución, pero parece que sería necesario una renovación importante de su funcionalidad y potencialidades para hacerla realmente útil como herramienta de comunicación y gestión interna, tarea que la CONGDN no puede por ahora acometer por falta de recursos; d) finalmente, tampoco reciben una valoración muy alta los encuentros para compartir experiencias con personas y entidades con las que se trabaja en el Sur (media de 3-4 encuentros anuales) teniendo estos una baja frecuencia y escasa asistencia, a pesar de considerarse potencialmente útiles por parte de la CONGDN.



**Fig. 14:** Valoración específica canales coordinación interna CONGDN (**Fuente:** encuesta evaluación)

### ¿Se ha potenciado el trabajo en red con otros actores, redes y plataformas?

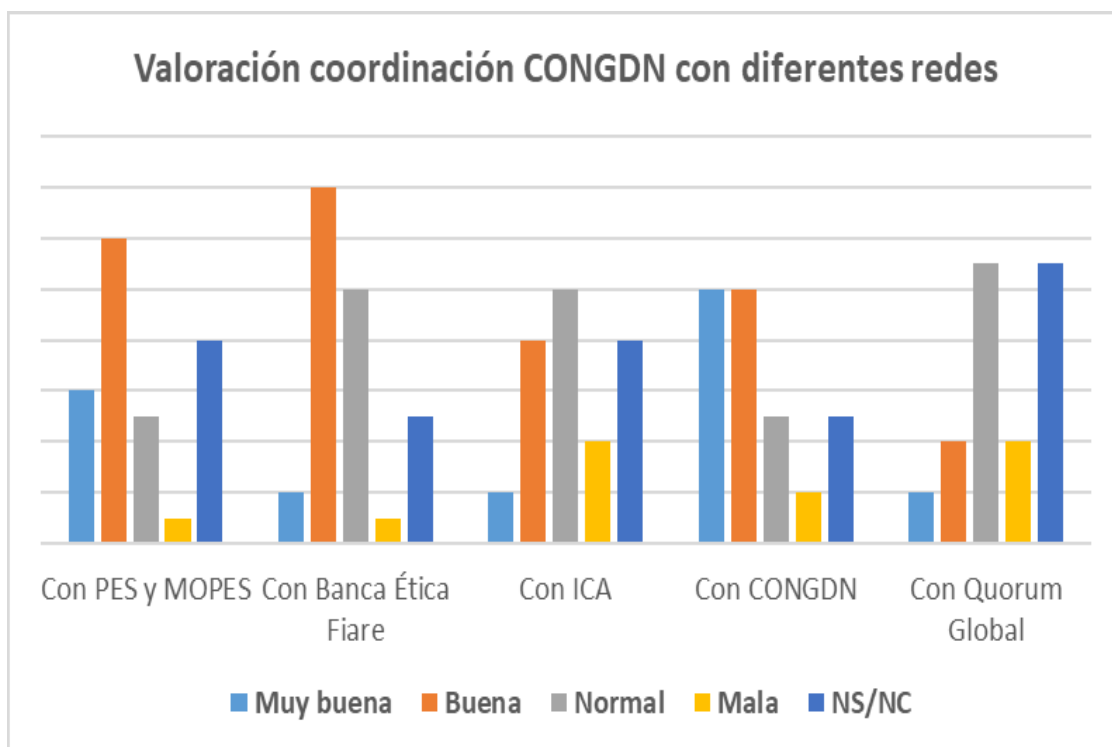
**50.** El trabajo de coordinación externa y en red de la CONGDN con otros actores, redes y plataformas, último de los 3 grandes componentes que se apoyan en el marco del convenio con la CONGDN y estrategia clave para la labor de incidencia y de educación social pretendidas por esta, es de nuevo bien valorado por parte de las ONGD miembros de la misma. Hasta un 60% de las ONGD lo consideran *bueno* (41%) o *muy bueno* (19%). Un tercio (31%) de las ONGD lo valoran como *normal*, y tan sólo un 3% como *muy malo*. Estos resultados son especialmente positivos si tenemos en cuenta, de nuevo, la diversidad y heterogeneidad de enfoques y planteamientos de trabajo de las ONGD que forman la CONGDN, lo cual podría hacer pensar en la dificultad de llegar a consensos sobre las plataformas y redes con las que colaborar, la mayoría de ellas con una fuerte carga ideológica. Sin embargo esto no parece ser un problema, revelando en cambio un importante grado de consenso entre todas las organizaciones miembros en materia de valores, principios y enfoques sobre la cooperación al desarrollo y sus prioridades. Como punto a destacar, el porcentaje de ONGD que no tienen un conocimiento claro de la labor de la CONGDN en materia de coordinación externa y redes (un 6%) es sensiblemente superior al del resto de componentes y sugiere la necesidad de una mayor visibilidad, comunicación e información interna de las iniciativas en este campo en el seno de la CONGDN.



**Fig. 15:** Valoración general coordinación externa y redes en CONGDN (**Fuente:** encuesta evaluación)

**51.** Si analizamos la valoración que las ONGD tienen de cada una de las principales iniciativas, plataformas o redes con las que la CONGDN ha establecido relación en los últimos años, se observa que las mejor valoradas son las establecidas con: a) la *CONGDE* (plataforma de representación estatal de ONGD); b) con la *Plataforma de Entidades Sociales* (PES), sobre todo para reivindicar asignaciones presupuestarias y de impuestos a fines de interés social; y c) con la *Banca Ética Fiare*, a través de la participación en la Junta directiva de la Asociación y siendo socias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Menor valoración por parte de las ONGD muestra la colaboración con: d) la iniciativa *Iruñea Ciudad de Acogida* (ICA) para apoyo, denuncia y sensibilización sobre la situación de los migrantes en la ciudad; e) y con *Quorum Global*, como foro participativo de defensa de derechos y lucha contra la pobreza. Sin embargo, en prácticamente todos los casos sorprende la cantidad de ONGD que manifiestan no conocer lo que se hace por la CONGDN al respecto con cada plataforma, o más bien los resultados concretos y tangibles que resultan de dicha participación (en especial para la establecida con PES, ICA y, sobre todo, Quorum Global, esta última con hasta un 35% de encuestadas que *No saben/No contestan*). Esto genera, en algunos casos, cierta sensación de dispersión y/o de falta de claridad estratégica de con qué tipo de redes y plataformas se quiere priorizar la colaboración (en especial teniendo en cuenta la limitación de recursos de la ST de la CONGDN), con qué objetivos, y cómo medir los resultados concretos perseguidos. Algunas posibles ideas al respecto han sido apuntadas ya en esta evaluación<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Ver párrafo 20, en especial el cuadro relativo a posibles indicadores para la estrategia de trabajo en red

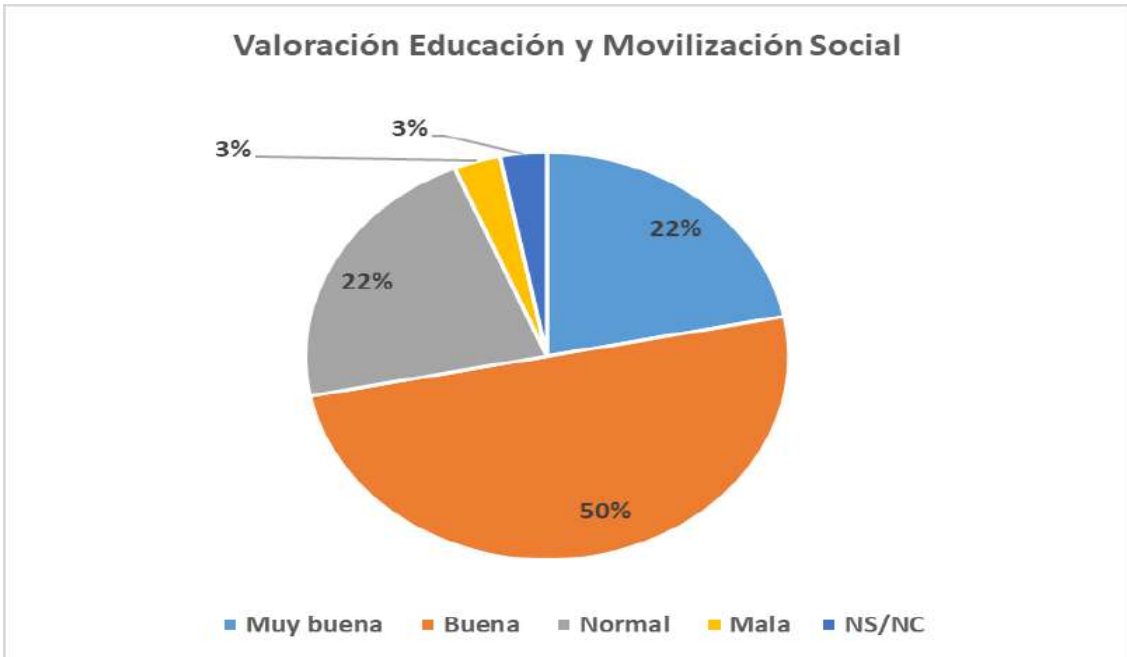


**Fig. 16:** Valoración coordinación CONGDN con diferentes redes (**Fuente:** encuesta evaluación)

### ¿Cómo es la valoración de otras líneas de trabajo / componentes de la CONGDN por parte de sus miembros?

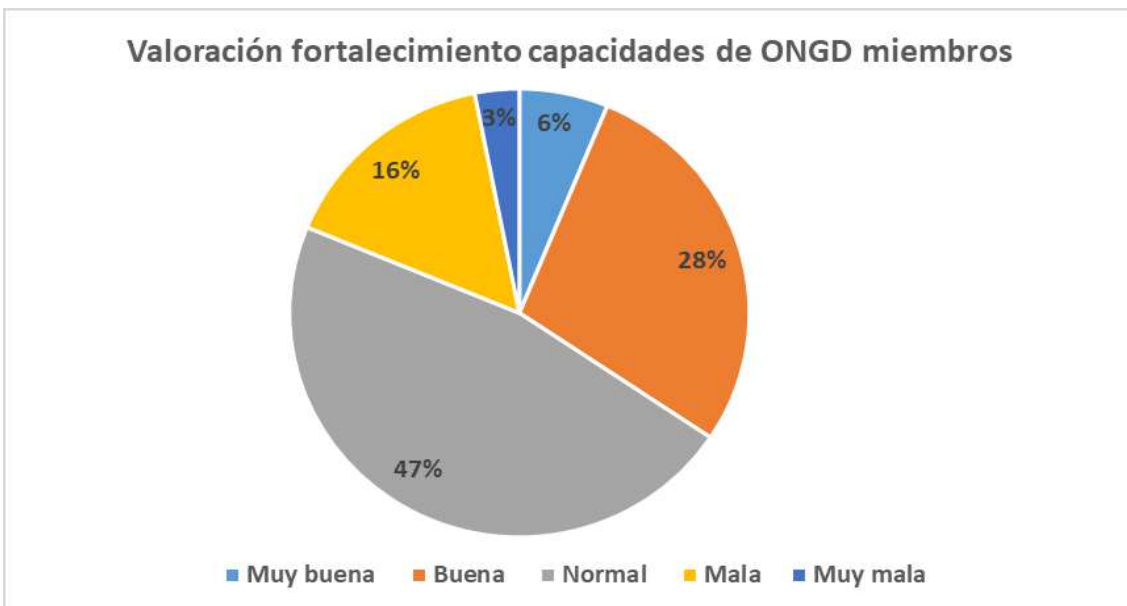
**52.** Aunque no forman parte, estrictamente hablando, del convenio entre el PMCID y la CONGDN, se ha aprovechado la encuesta realizada en el marco de esta evaluación para preguntar también a las ONGD miembros por su valoración sobre otros componentes o líneas de trabajo de aquella. En concreto, en relación a la *Educación y Movilización Social*, la valoración es muy buena (de hecho el componente de Educación y Movilización Social es el mejor valorado por las ONGD de entre todos los que desarrolla la CONGDN), con un 22% que lo considera *muy bueno* y un 50% *bueno*. El éxito de la iniciativa de las *Escuelas Solidarias*, el cual apoya principalmente el Gobierno de Navarra a través de su convenio con la CONGDN) parece ser una de las razones para esta buena opinión. Sin embargo, como ya se ha comentado anteriormente<sup>21</sup>, es casi unánime entre las ONGDD la opinión de que dicho éxito, precisamente, ha hecho que se focalicen demasiado los esfuerzos en la Educación Formal, descuidando con ello la Educación No Formal, Informal y la Movilización Social, para las cuales no existe una estrategia tan clara ni iniciativas tan exitosas en la CONGDN, a pesar de su enorme importancia y del valor añadido que esta entidad podría aportar para ello.

<sup>21</sup> Ver, entre otros, el párrafo 7 de este informe



**Fig. 17:** Valoración línea de Educación y Movilización Social de CONGDN (**Fuente:** encuesta evaluación)

**53.** Finalmente, las ONGD han dado su opinión también sobre el componente de *Fortalecimiento de capacidades de las ONGD miembros de la CONGDN*, por medio de cursos, talleres, intercambios, etc. En este caso, la valoración no es tan positiva, siendo de hecho el componente peor valorado de todos, con sólo un 6% de ONGD que lo consideran *muy bueno*, un 28% *bueno*, y la gran mayoría valorándolo simplemente como *normal* (47%) o incluso *malo* (16%) y *muy malo* (3%). Las ONGD en general consideran importante apostar por su formación, pero entienden que hasta ahora no se ha logrado definir de forma clara y efectiva las prioridades de formación por la CONGDN, en base a un plan o programa más amplio (a dos o más años) en el que se considere sobre todo un enfoque práctico de la misma, razón por la cual las experiencias pasadas, en la mayoría de casos iniciativas puntuales, no han sido tan exitosas y/o han contado con una participación limitada. Es interesante destacar aquí que, sobre esta área de formación, parece existir un interés de apoyo futuro a la CONGDN por parte del Gobierno de Navarra, con el cual el PMCID debería coordinarse para llegar a un Plan de Formación único y conjunto.



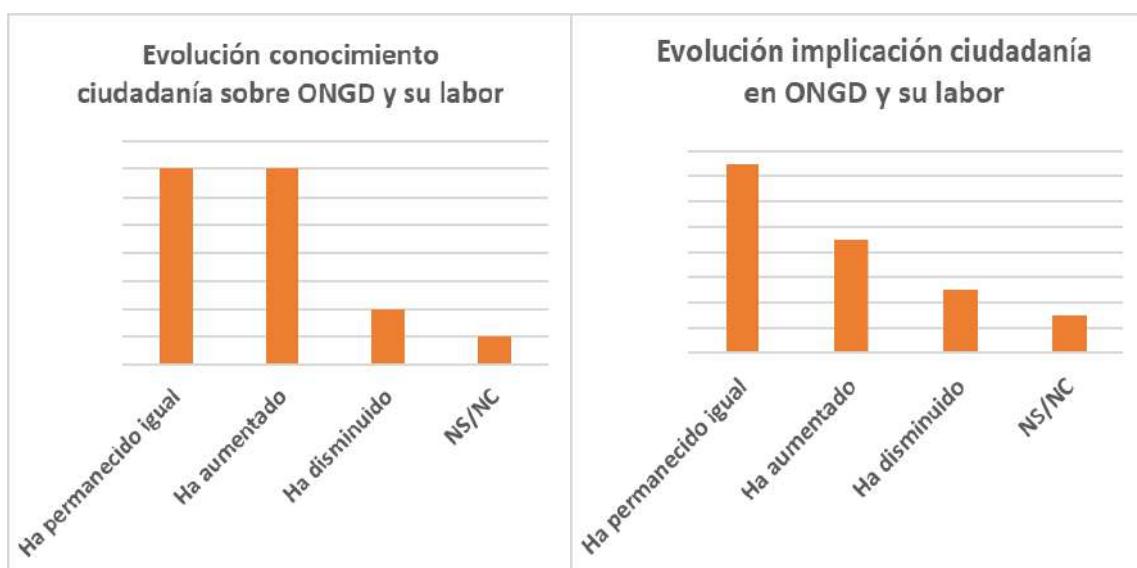
**Fig. 18:** Valoración otras líneas de trabajo de la CONGDN (**Fuente:** encuesta evaluación)

## 4.4 Impacto

### ¿Está contribuyendo el convenio a mejorar la implicación efectiva de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad, cooperación y ONGD?

**54.** Como apunte previo, es necesario mencionar que resulta muy complicado el medir el impacto que el convenio entre el PMCID y la CONGDN ha tenido en los diferentes aspectos planteados, por varias razones: a) en primer lugar, porque no es posible desligar la actividad concreta que apoya el PMCID del conjunto de la que desarrolla la CONGDN, la cual está apoyada (como ya se ha comentado) también por otros donantes, por lo que es muy complejo el valorar la atribuibilidad neta de impactos exclusivamente al apoyo del PMCID; b) en segundo lugar, porque la actividad de la CONGDN se plantea en base a procesos o líneas de trabajo a largo plazo (enfoque que tiene todo el sentido), no en base a proyectos o intervenciones concretas, con unos objetivos, una línea de base y unas metas e indicadores claros; c) finalmente, porque muchos de los posibles cambios observables, tanto a nivel de ciudadanía como de las propias ONGD se deben no solo (ni en ocasiones principalmente) a la labor de la CONGDN, sino a factores externos (especialmente relevante, en este caso, es el efecto que ha tenido la crisis económica reciente, el fenómeno migratorio, etc. en la pérdida de peso de las ONGD y en la opinión que ciudadanía y gobiernos tienen de la cooperación). Por todo ello, sólo pueden aportarse ahora ciertos indicios, basados en información cualitativa e indicadores *proxy*, sobre el impacto que el apoyo del PMCID a la CONGDN (mejor decir, que la labor de la CONGDN) ha tenido sobre diferentes aspectos.

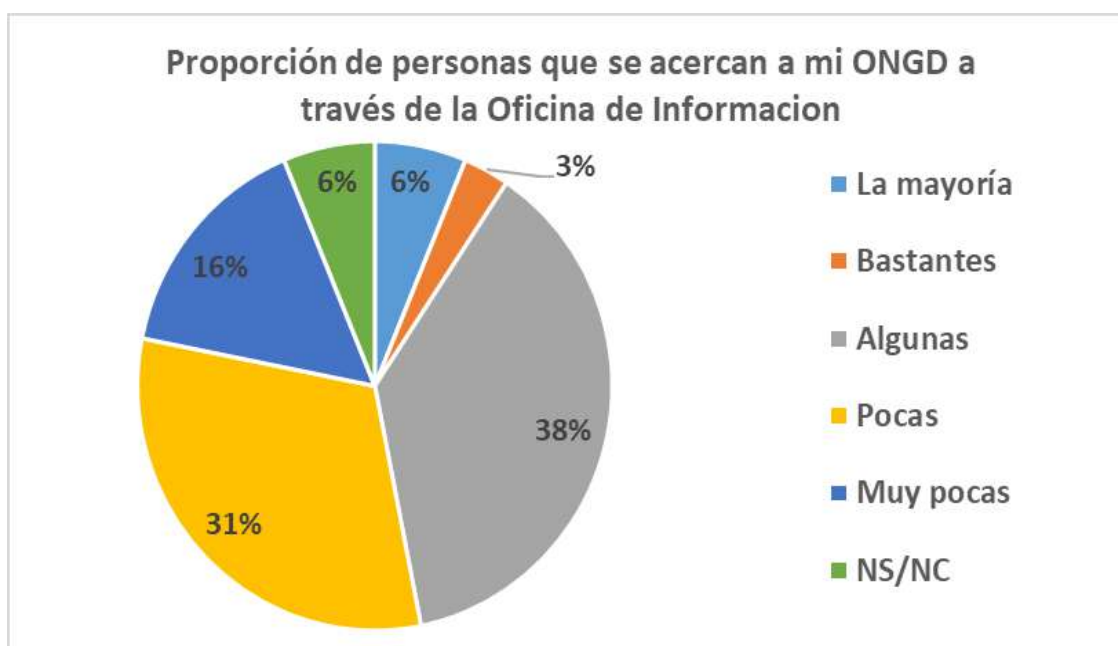
**55.** En relación al impacto de la labor de la *Oficina de Información* de la CONGDN sobre el conocimiento e implicación de la ciudadanía en materia de cooperación, ONGD y su labor, a falta de estudios claros al respecto, una buena parte de las ONGD (hasta un 40%) consideran que dicho conocimiento ha aumentado en los últimos 5 años, aunque un porcentaje idéntico considera que permanece igual. Sólo un 12% de las encuestadas piensan que ha disminuido. Si se da un paso más y se pregunta por la implicación efectiva (no sólo el conocimiento) de la ciudadanía en tareas de cooperación y apoyo a ONGD, la valoración no es tan positiva, siendo en este caso sólo un 28% quienes piensan que ha aumentado, mientras que el 46% considera que permanece igual, e incluso un 15% cree que ha disminuido. Mientras que la labor de entidades como la Oficina de Información están contribuyendo claramente a que el nivel de conocimiento se mantenga o crezca, el impacto de factores externos como la crisis económica o migratoria tiene su efecto evidente en el descenso de la implicación efectiva de la ciudadanía.



**Fig. 19:** Opinión ONGD sobre conocimiento e implicación ciudadana (**Fuente:** encuesta evaluación)

**56.** Hasta el 2019 no existía un seguimiento posterior de las consultas atendidas en la Oficina de Información, razón por la cual no es posible valorar su impacto en cuanto a número de nuevos voluntariados, colaboraciones, prácticas, etc. efectivamente realizadas en ONGD por parte de las personas que atiende la Oficina, como consecuencia directa de la labor de esta. Sin embargo, desde principios de 2019 se está llevando dicho registro el cual será útil para analizar impactos de este tipo a futuro a futuro.

**57.** A falta de los datos anteriores, se preguntó a las ONGD de la CONGDN por su impresión sobre la cantidad de personas que se acercaban a las mismas derivadas desde la Oficina de Información, como indicador indirecto del posible impacto de la labor de la misma. Las conclusiones reflejan un impacto moderado al respecto, con un 47% afirmando que son *pocas* (31%) o *muy pocas* (16%), mientras que un 38% considera que *alguna* persona se dirige a su ONGD a través de la Oficina de Información. Menos de un 10% consideran que son *la mayoría* (6%) o *bastantes* (3%) las personas que se canalizan hacia su ONGD a través de la citada Oficina.

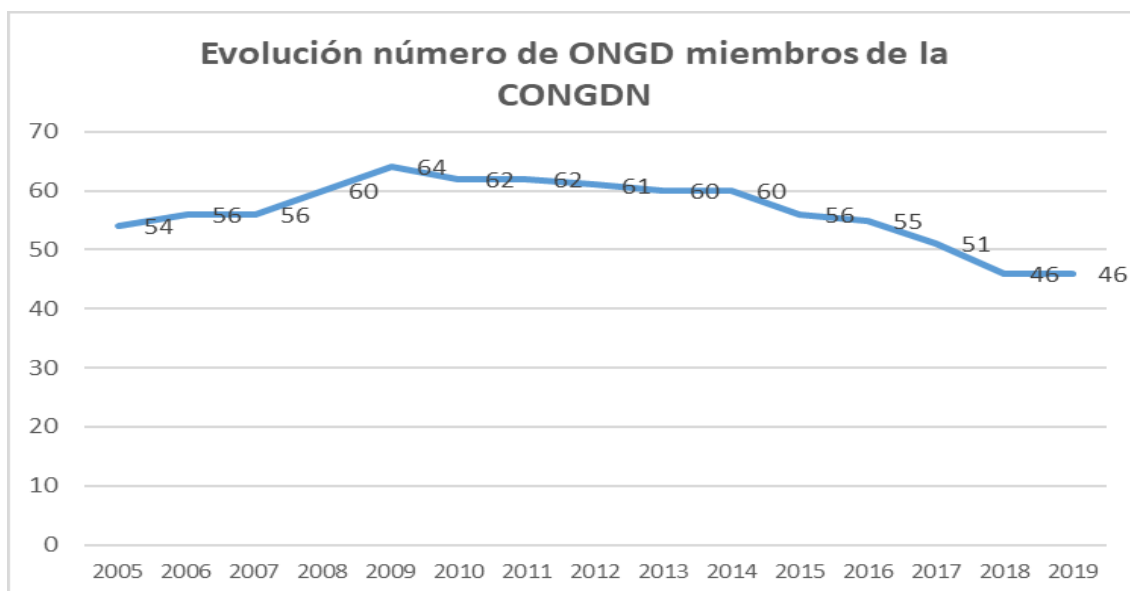


**Fig. 20:** Contacto con ONGD a través de la Oficina de Información (**Fuente:** encuesta evaluación)

**58.** Posiblemente el mayor impacto generado con el apoyo del PMCID a la CONGDN para su Oficina de Información a lo largo de los últimos años, aun cuando no sea totalmente medible de forma cuantitativa, ha sido el lograr mantener activa e incluso fortalecer la presencia y el rol de la CONGDN como un actor clave en materia de conocimiento e información sobre cooperación al desarrollo y voluntariado internacional, tanto a nivel de la ciudadanía como a nivel de las instituciones y otros servicios o áreas dirigidas a la ciudadanía en Pamplona. En efecto, absolutamente todas las entidades entrevistadas durante la evaluación conocían muy bien la existencia de la Oficina de Información (o, al menos, la labor de información que realiza la CONGDN), siendo la primera entidad que mencionaban para temas relacionados con cooperación y voluntariado internacional. Aún más, la opinión que tenían de la misma era de una gran profesionalidad y utilidad, tomándose en muchos casos incluso como un referente claro a nivel de relación y presencia en medios, trato con ciudadanía, herramientas de comunicación, etc.

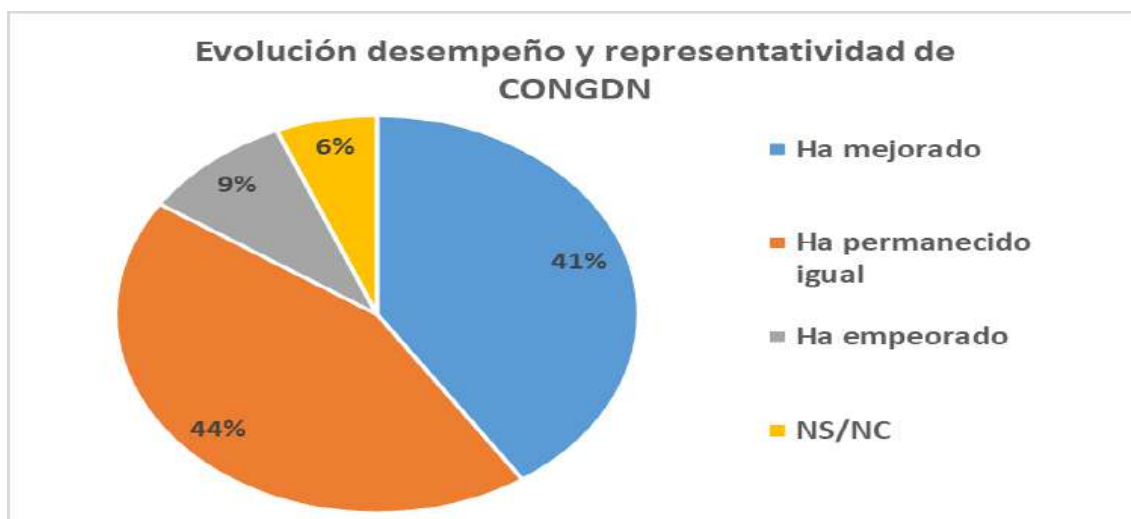
## ¿Está contribuyendo el convenio a fortalecer el rol y capacidades de la CONGDN y sus miembros como actores clave en materia de solidaridad/cooperación en Pamplona?

**59.** El apoyo del PMCID a la CONGDN, a través del convenio, ha contribuido a reforzar el rol clave, la capacidad y la representatividad de esta, como plataforma y voz del sector de ONGD, a lo largo de los últimos años. En este sentido, la CONGDN se ha convertido en el canal no sólo preferente, sino “obligado” de interlocución con instituciones públicas, medios, otras plataformas, empresas privadas, universidades, etc. para tratar cualquier asunto relacionado con cooperación al desarrollo y ONGD. Si analizamos la representatividad y peso de la CONGDN, medida a través del número de sus ONGD miembros, vemos que este se ha mantenido más o menos estable durante los últimos 15 años, aunque se aprecia una cierta tendencia decreciente desde 2014, que ha llevado a que la cifra actual de miembros sea la más baja de la serie histórica, con 46 miembros (aunque hay 3 ONGD que están en proceso de admisión). No obstante, este descenso no parece ser producto de una mala gestión o desempeño de la CONGDN, sino del contexto de crisis profunda del sector como consecuencia del cambio de contexto (sobre todo crisis económica, cambio de paradigma de la ayuda exterior, etc.) que comienza en 2008/09 pero sigue dejando sentir sus efectos hasta hoy.



**Fig. 21:** Evolución nº miembros CONGDN (en 2019 hay 3 más en proceso) (**Fuente:** registros PMCID)

**60.** En cuanto a la valoración que las propias ONGD hacen de la evolución del desempeño, funcionamiento y representatividad de la CONGDN en los últimos 5 años, un significativo 41% considera que estos aspectos han mejorado. El 44% piensa que permanece igual, y sólo un 9% estima que ha empeorado. Es evidente que el apoyo del PMCID al funcionamiento general de la CONGDN, a través del convenio, ha contribuido de forma notable a lograr estos resultados, siendo especialmente relevante dicho apoyo durante el último período convulso y de crisis que ha vivido el sector. En este sentido, como han manifestado varias ONGD e informantes clave durante la evaluación, “sin el apoyo regular y estable del PMCID (junto al resto de financiadores regulares) durante estos últimos años, la CONGDN hubiera estado al borde de la desaparición”. Es este un logro (más bien la evitación de un daño) enorme que constituye, posiblemente, el mayor impacto que puede extraerse del apoyo regular del PMCID a la CONGDN durante los últimos años.



**Fig. 22:** Evolución desempeño y representatividad CONGDN (**Fuente:** encuesta evaluación)

**61.** Finalmente, es posible encontrar impactos más concretos de la labor de la CONGDN, sobre todo en materia de incidencia, movilización y redes, a pesar de que estos no siempre se visibilizan y reportan adecuadamente en los informes y memorias de actividad anuales que se presentan al PMCID como justificación, estando estos muchas veces más ocupados en describir las actividades que se han llevado a cabo y no tanto los logros últimos alcanzados. Por citar algunos casos de impactos muy relevantes que han sido mencionados por los distintos informantes entrevistados durante la evaluación: a) la adopción formal de la *Agenda 2030* por medio de Resolución del Parlamento Navarro, la cual ha sido consecuencia directa de la labor de incidencia de la CONGDN de forma participativa junto a otros agentes; b) la PES, creada en buena parte a impulso de la CONGDN, se encuentra hoy en día consolidada y actúa de forma independiente, siendo el interlocutor clave para discutir temas clave como la reforma de la *ley del 0,7*; c) el programa de *Escuelas Solidarias* se ha convertido en un modelo en todo el estado, demandándose la presencia de la CONGDN en varios foros y encuentros para presentar y explicar la experiencia; d) en el marco de la campaña *Pobreza Cero*, la presencia de la CONGDN ha sido clave para introducir la visión Sur en la misma.

### **¿Existen otros impactos indirectos (positivos/ negativos) como consecuencia del convenio?**

**62.** El apoyo del PMCID a la CONGDN ha contribuido a incrementar la visibilidad del primero, tanto entre el sector de las ONGD como a nivel de ciudadanía en general. No obstante, el carácter muy flexible y la falta de un foco temático claro y definido de apoyo por parte del PMCID (como sí ha sucedido, por ejemplo, en el caso del apoyo del Gobierno de Navarra a las *Escuelas Solidarias*) ha podido contribuir a una menor intensidad e impacto de la visibilidad del Ayuntamiento de Pamplona a la CONGDN, a pesar de la relación estrecha de colaboración establecida entre ambos desde hace casi 20 años.

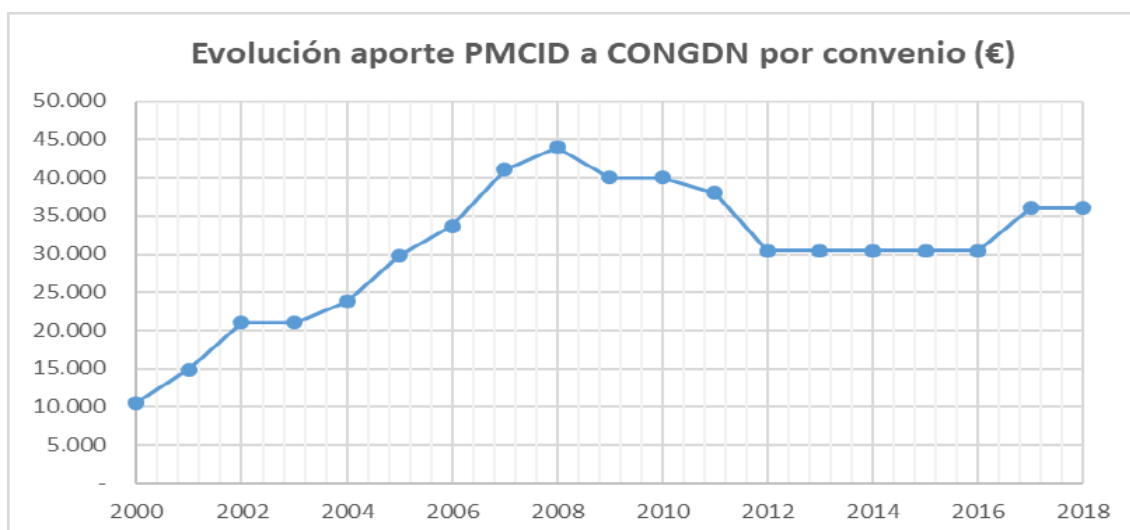
**63.** Indirectamente, la existencia de otros actores que también financian a la CONGDN su funcionamiento regular vía convenio (en especial el Gobierno de Navarra) ha contribuido a estrechar la colaboración y coordinación entre el PMCID y estas otras entidades, para asegurar la complementariedad y no duplicación (a pesar de que dicha colaboración es aún mejorable, como han manifestado los responsables de ambas).

**64.** Finalmente, el apoyo regular y la relación de confianza y cercanía que se ha establecido entre el PMCID y la CONGDN como consecuencia del convenio, ha contribuido a que se refuerce la imagen positiva y la legitimidad del PMCID entre el colectivo de ONGD, permitiendo a este un mejor conocimiento del sector y sus necesidades, así como un claro canal de apoyo e interlocución para discutir temas relevantes que caen fuera del convenio (por ejemplo, las diferentes convocatorias de subvenciones a ONGD del PMCID, la realización de actividades de sensibilización conjuntas, etc.).

## 4.5 Sostenibilidad

### ¿Es la labor de la CONGDN, en especial la Oficina de Información, sostenible desde un punto de vista financiero?

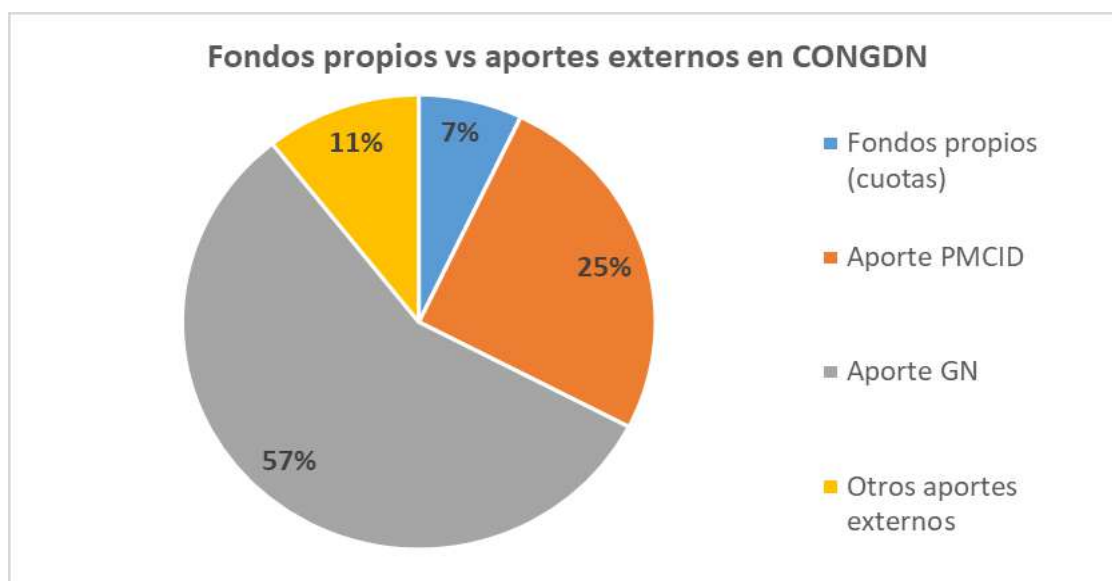
**65.** El aporte financiero del PMCID a la CONGDN a través del convenio se ha mantenido más o menos estable en los últimos años, después de un aumento considerable durante los primeros 8 años (se cuadruplicó el apoyo inicial) y tras un cierto descenso a partir de 2008 como consecuencia de la ya mencionada crisis económica. No obstante, en los últimos 2 años la cifra ha comenzado a aumentar de nuevo y, en general, parece que existe un claro compromiso de apoyo por parte del PMCID a la CONGDN a futuro. Por parte del Gobierno de Navarra, el otro principal financiador tradicional de la CONGDN, también hubo un descenso importante en su apoyo a partir de 2008 como consecuencia de la crisis, pero actualmente existe igualmente el compromiso de colaboración y apoyo regular y estable a la CONGDN a futuro. Más allá del mero soporte financiero, el respaldo institucional que supone para la CONGDN el apoyo de las principales instituciones públicas de su entorno (GN, Ayto. Pamplona, FNMC) es, en sí mismo, un elemento muy importante de sostenibilidad política e institucional. A pesar de ello, la situación financiera actual de la CONGDN plantea ciertos retos (i.e. a la fecha de elaboración de este informe, existía aún un déficit de 4.000 € para cuadrar el presupuesto de 2019)



**Fig. 23:** Evolución aporte PMCID a CONGDN a través del Convenio (**Fuente:** registros PMCID)

**66.** Si analizamos la capacidad de la CONGDN de generar sus propios recursos para el sostenimiento de sus actividades, la única vía existente hasta ahora es la del pago de cuotas de sus ONGD miembros. Este aporte se ha reducido ligeramente en los últimos años, como consecuencia del descenso en el número de miembros ya analizado anteriormente<sup>22</sup>. Otras posibles alternativas, como la realización de servicios de consultoría para estudios, evaluaciones, cursos, etc. por parte de la CONGDN aprovechando su experiencia y conocimiento del sector, no se han ensayado hasta ahora y, realmente, parece una alternativa muy poco viable dado el grado de carga de trabajo actual de sus técnicas. Actualmente, los fondos propios de la CONGDN representan en torno al 7-8% del conjunto de ingresos de la misma. Obviamente, esto representa una alta dependencia y plantea dificultades a la hora de planificar a largo plazo, con autonomía y flexibilidad, siendo su reducción uno de los objetivos estratégicos de la CONGDN a futuro. No obstante, dada la naturaleza de la entidad, el sector en que opera y el compromiso estable de colaboración con sus donantes, no parece que la sostenibilidad financiera suponga un riesgo claro e inminente, al menos por ahora.

<sup>22</sup> Ver Figura 18



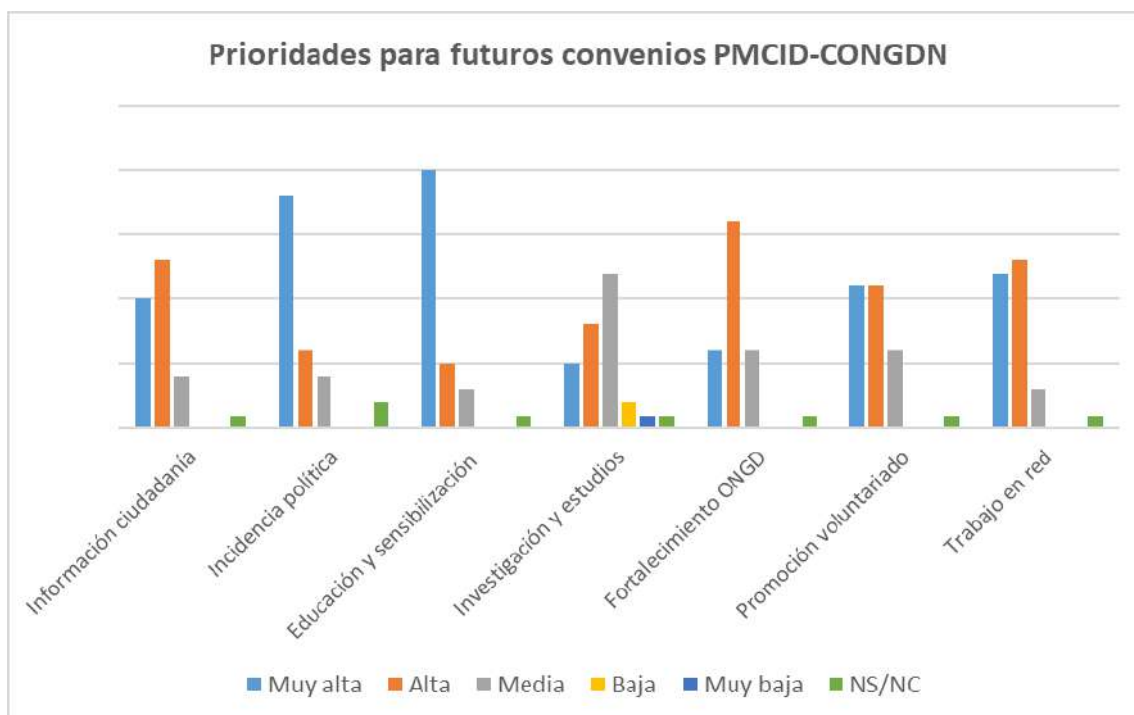
**Fig. 24:** Fondos propios vs aportes externos en CONGDN (**Fuente:** memorias CONGDN)

**67.** La disminución, a raíz de la crisis de 2008, de los aportes de los dos grandes financiadores de la CONGDN (PMCID y GN) han condicionado la estructura de personal en la ST de la misma, estando actualmente las 3 técnicas a tiempo parcial (70% dedicación). Mientras esta situación no se revierta es muy importante, antes de decidir la adopción de nuevas acciones estratégicas por la CONGDN (como las planteadas en esta evaluación), el valorar la carga adicional de trabajo que cada una de ellas pueda suponer y la capacidad real del equipo de la ST de llevarlas a cabo de forma razonable y fluida, tratando siempre de priorizar aquellas iniciativas de mayor impacto y viabilidad, y sin pretender abarcar todas de forma menos planificada, con la consiguiente pérdida de calidad de las acciones de la CONGDN, lo cual ha sido hasta ahora la seña de identidad de la misma.

### **¿Es la labor de la CONGDN, en especial la Oficina de Información, sostenible desde un punto de vista institucional?**

**68.** En términos generales, la CONGDN y sus miembros consideran la labor de *Información y Comunicación* como una de las esenciales y estratégicas a futuro, y por ello no cabe duda de su sostenibilidad institucional en el conjunto de la planeación a futuro de la CONGDN. Aún más, esta línea es una de las priorizadas/preferidas por las ONGD para futuras colaboraciones con el PMCID, aunque aún por debajo de las de *Educación y Movilización Ciudadana* y las de *Incidencia y Redes*, que reciben la máxima prioridad según la opinión de las ONGD. En este sentido, sería muy interesante para futuros convenios el revisar el enfoque y líneas de colaboración conjunta entre el PMCID y la CONGDN para, además de seguir apoyando la labor de *Información y Comunicación* de esta última tratar de introducir elementos sobre todo de EDyS y/o crear sinergias con ellos (en línea con la propuesta de enfoque como "*Centro de Recursos*" que se hace en esta evaluación<sup>23</sup>) los cuales son, además, parte de la prioridad estratégica del PMCID tras la aprobación de su reciente Plan Director.

<sup>23</sup> Ver, entre otros, Cuadro en párrafo 17 de este Informe



**Fig. 25:** Prioridades para futuros convenios PMCID-CONGDN (**Fuente:** encuesta ONGD)

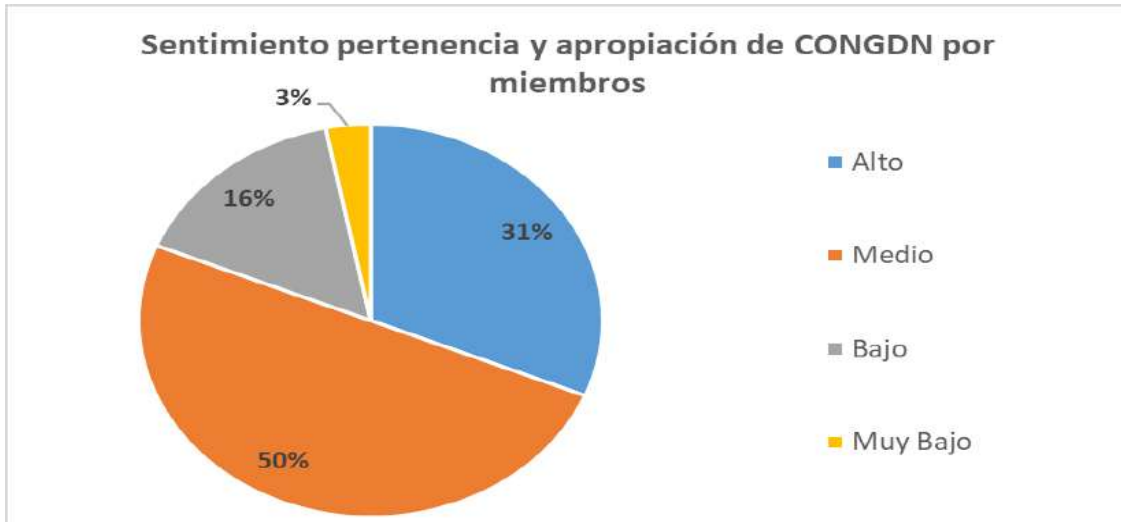
**69.** La Oficina de Información de la CONGDN ha establecido lazos y contactos con la mayoría de actores relevantes relacionados, directa o indirectamente, con tareas de información, voluntariado, juventud, participación, etc.<sup>24</sup> lo cual es un elemento positivo para la sostenibilidad institucional y técnica de la labor de información de la CONGDN. Sin embargo, el grado de formalización y/o protocolización de estos contactos y relaciones a nivel institucional entre la CONGDN y todos esos actores es aún bajo (no se tiene constancia de ningún acuerdo, o memorando firmado aún entre ellos), siendo este un campo en el que se podría mejorar a futuro, de cara a fortalecer, clarificar y maximizar todas las potencialidades de colaboración que ya han quedado descritas anteriormente. Adicionalmente, esta formalización podría dar acceso a recursos financieros adicionales para la CONGDN por parte de otras áreas municipales (i.e. participación comunitaria, mujer, juventud, etc.) que pudiesen completar el tradicional apoyo del PMCID, promoviendo además elementos interesantes de coherencia de políticas a nivel municipal.

**70.** A nivel más general, no sólo limitado al componente de información y comunicación, la decisión estratégica de la CONGDN en los últimos años de abrirse a redes y plataformas con otros actores sociales, incluidos muchos externos al mundo de la cooperación, ha supuesto un importante factor de sostenibilidad a todos los niveles (sobre todo social, pero también financiera, institucional, política, técnica). En efecto, los lazos establecidos con entidades como PES, ICA, Quórum Global, Banca Ética Fiare, entre otras, refuerzan el peso institucional y político de los mensajes de la CONGD, además de permitir apoyos y alianzas con otros actores de la sociedad civil. A estos se añade el apoyo técnico e institucional de la CONGDE y del Grupo de Coordinadoras autonómicas, a las cuales pertenece la CONGDN, y que complementan la sostenibilidad técnica, sobre todo, y también institucional y política de esta última.

**71.** El sentimiento de pertenencia y apropiación actual de la CONGDN por parte de sus miembros es bueno (un 31% de las ONGD lo consideran *alto*) y no parece plantear riesgos serios para la sostenibilidad institucional de la misma a futuro. Sin embargo, existe una clara oportunidad de mejora al respecto, puesto que el 50% de ONGD lo valoran solamente como *normal*, y ninguna como *muy alto*. Obviamente, las dificultades actuales por las que atraviesa el sector de ONGD han podido generar cierta sensación de desapego, cansancio y alejamiento de

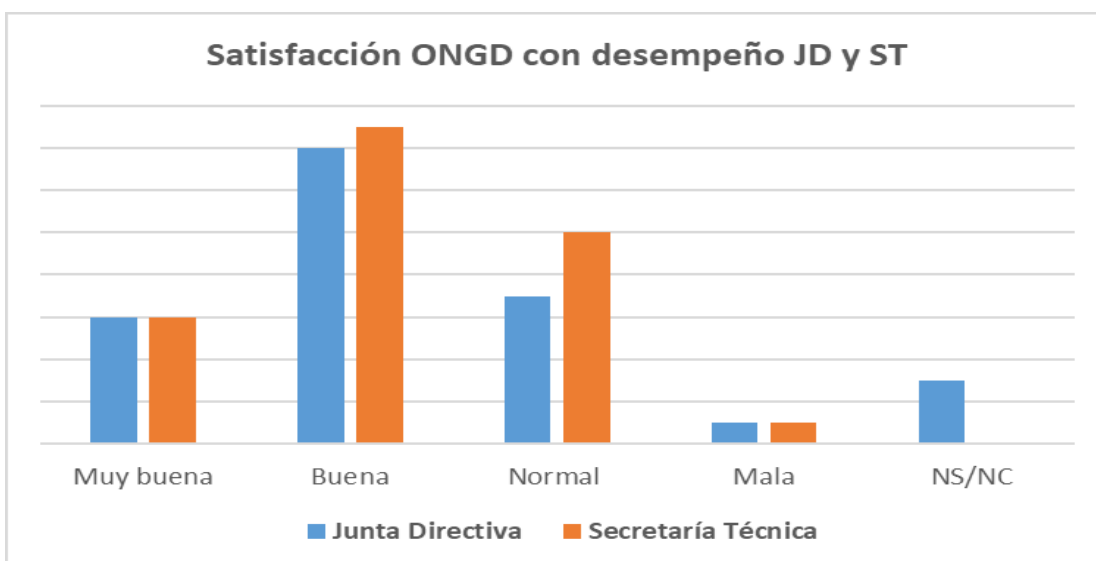
<sup>24</sup> Ver Cuadro en párrafo 17

plataformas como la CONGDN. Sin embargo, junto a ello, no puede dejar de plantearse de forma crítica si la CONGDN está desarrollando todo su rol potencial de defensa de los intereses diversos y heterogéneos de todas las ONGD a las que representa, no sólo de las más “grandes” y/o con mayores recursos y capacidad para participar en la JD y/o grupos de trabajo.



**Fig. 26:** Sentimiento pertenencia y apropiación por parte de ONGD (**Fuente:** encuesta evaluación)

**72.** A efectos de funcionamiento interno de la CONGDN, el grado de satisfacción general con el desempeño tanto de la JD como de la ST es bueno (ligeramente mejor en el caso de la ST) con la mayoría de ONGD valorando ambas como *muy buenas* o *buenas* y apenas ninguna considerándolas *malas*. Sin embargo, las dificultades de participación e implicación del personal de las ONGD en las instancias de representación (sobre todo en la JD) que se aprecia en los últimos años, constituye un riesgo para la sostenibilidad institucional que preocupa a la propia CONGDN. Junto a ello, o mejor dicho como consecuencia de ello, la decisión de otorgar mayor peso a la ST para los aspectos técnicos, la cual ha sido ya mencionada<sup>25</sup>, podría generar algo de confusión y/o resistencia al cambio. En este sentido, como ya se ha apuntado, es importante que la JD sepa comunicar adecuadamente este nuevo modelo, tanto al interior de la CONGDN (equipo técnico de la ST, ONGD miembros) como también al exterior (PMCID, GN, FNMC, Redes y plataformas con las que se trabaja, etc.).



**Fig. 27:** Satisfacción ONGD con desempeño JD y ST CONGDN (**Fuente:** encuestas ONGD)

<sup>25</sup> Ver párrafo 29 de este Informe

## ¿Qué factores positivos y retos destacan las ONGD de cara a la sostenibilidad de la CONGD a futuro?

**73.** Finalmente, y a modo de cajón de sastre, se presentan en este apartado una serie de ideas e impresiones manifestadas por las ONGD durante la encuesta realizada en el marco de esta evaluación, en relación a los *aspectos positivos/opportunidades* y *retos/amenazas* para la CONGD a futuro. Para lograr la máxima fidelidad a las opiniones manifestadas, se copian literalmente las respuestas tal y como se han expresado en la encuesta por las ONGD, sin editar ni alterar su contenido. Como se puede apreciar, se repiten varios de los temas clave que ya han sido mencionados a lo largo de este informe

FACTORES POSITIVOS	AMENAZAS / RETOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Agrupación y Coordinación de las entidades del sector de cooperación, referencia especializada para la sociedad civil en esta área, incidencia política e interlocución con otros agentes, etc.</i></li> <li>• <i>Oportunidad: fortalecernos al interno de la CONGDN (trabajar conjuntamente, sumar más allá de nuestras propias siglas) y establecer alianzas con otras organizaciones externas/redes. Reto conjunto: lograr mayor capacidad de movilización. Otro reto: generar diálogos y construir conjuntamente nuevos modelos de cooperación.</i></li> <li>• <i>La labor de incidencia política, el nexo de unión y coordinación entre las diferentes ONGD para unir sinergias me parece lo más esencial en una coordinadora. También los espacios de debate y formación para una mejor incidencia.</i></li> <li>• <i>Compromiso de las entidades, trayectoria, multitud de personas tremendamente valiosas de muchas organizaciones muy implicadas a lo largo de su historia y que siguen ahí tiene que unirnos a todas por un objetivo común y ser así más fuertes y obtener mayor presencia</i></li> <li>• <i>Aumentar el conocimiento que la ciudadanía tiene de las ONGD para implicarles en ellas.</i></li> <li>• <i>Existe un nº muy significativo de organizaciones vinculadas a la coordinadora, se ha establecido un sistema obligatorio de rotación en junta que será positivo en la medida que las organizaciones asuman su compromiso. El puesto de coordinación con más peso es una oportunidad para organizar el trabajo con menos carga para las organizaciones. La experiencia del personal con capacidad para adecuarse a nuevos retos, siempre y cuando tenga voluntad para ello y mejore en eficiencia.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La dificultad de financiación; el "reinventarse" y buscar modelos de coordinadora más participativos; el cansancio y envejecimiento del personal de las ONGD, que están todavía recuperándose de los recortes de presupuestos en cooperación, con equipos debilitados y con demasiada tarea, que en muchos casos no tienen tiempo para aportar en otros espacios como la CONGD;</i></li> <li>• <i>Dependencia de financiación, progresivo debilitamiento del sector (que se supl con "militancia"). Tener que responder a los intereses de diferentes financiadores (legítimos) lo que obliga a adaptar el proyecto global. Progresivo debilitamiento del sector.</i></li> <li>• <i>Amenazas: sostenibilidad de la propia CONGDN (no solo económica), fuerza y capacidades de las ONGD limitadas, y que condiciona para su implicación y participación. Otra amenaza: volcar excesivos esfuerzos y energías en cuestiones internas de la coordinadora (organización y gestión interna). Hemos volcado excesivos esfuerzos en eso últimamente, y hay amenaza de que siga siendo así.</i></li> <li>• <i>Falta de solidaridad y cooperación de la ciudadanía con los países del Sur. Preocuparse solamente por lo de aquí y perder el sentido de ciudadanía global que debemos tener...</i></li> <li>• <i>Falta de debate ideológico sobre la cooperación al desarrollo. Falta de movilización más allá de momentos de crisis. Los horarios de algunas actividades para personas voluntarias son difíciles de asumir, sobre todo los que son de mañanas.</i></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Seguir siendo una plataforma referente, que permite tener posicionamientos comunes en beneficio de todas las ONGD navarras; Seguir fortaleciendo el intercambio entre las organizaciones miembro en un momento es que importante trabajar de manera colaborativa; dinamizar para que las ONGD miembro puedan sumar fuerzas, recursos, capacidades; Impulsar el rol de vigilancia e incidencia social en temas sociales que no debemos perder las organizaciones sociales</i></li> <li>• <i>Información y comunicación</i></li> <li>• <i>Es un referente en cuanto a investigaciones (acoge estudios realizados por las diferentes ONGD) y también para voluntariados internacionales.</i></li> <li>• <i>Coyuntura socioeconómica, migraciones, desastre climático, puede ser oportunidad de unión con otras organizaciones y movimientos a favor de las personas y el planeta</i></li> <li>• <i>Trabajo en red, incidencia política y apuesta por la Educación para el Desarrollo</i></li> <li>• <i>El compromiso por parte de ST, Junta y ONGD</i></li> <li>• <i>La colaboración para todas las ONGD</i></li> <li>• <i>Espacio de encuentro, posibilidad de acciones conjuntas, pluralidad, diferentes visiones</i></li> <li>• <i>Aglutina a gran parte de las ONGD de Navarra con perfiles muy variados</i></li> <li>• <i>Creo que puede ser la referencia en cuanto a la movilización en pro de la transformación social</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Posible falta de financiación</i></li> <li>• <i>Tiende a mezclarse con política</i></li> <li>• <i>Falta de compromiso de las administraciones en ver a la cooperación como una política pública, idem ciudadanía con un contexto en ocasiones muy excluyente y poco sensibilizado. Necesidad de comunicar más y mejor ante esta amenaza. Falta de implicación equilibrada por parte de todas las organizaciones.</i></li> <li>• <i>Poca capacidad de convocatoria</i></li> <li>• <i>La falta de interés o saturación de este tipo de acciones.</i></li> <li>• <i>Quedarse en una concepción antigua de la cooperación internacional al desarrollo</i></li> <li>• <i>Poca participación y falta de conexión con los movimientos sociales, las y los jóvenes no lo perciben como un espacio para cambiar las cosas</i></li> <li>• <i>El debilitamiento de algunas ONGD hace que no puedan participar en la CONGD y que el tiempo que se requiera se vea limitado. También la sostenibilidad de la CONGD depende del grado de participación de las ONGD, por lo que si fallan estas se debilita la coordinadora.</i></li> <li>• <i>Líneas estratégicas muy amplias, habría que priorizar las más relevantes</i></li> </ul>
--	---

## 5. CONCLUSIONES

### 5.1 Fortalezas

- La necesidad de trabajar componentes de **comunicación, información a la ciudadanía y voluntariado internacional es una de las prioridades** claras de la CONGDN, compartida por la práctica totalidad de sus miembros.
- **El convenio entre el PMCID y la CONGDN se enmarca con toda claridad dentro de las líneas estratégicas de esta última**, recogidas en su Plan 2016-2019, en especial la línea 2 (Incidencia Social y Comunicación) y la línea 3 (Promoción y Coordinación del Voluntariado)
- **Apoyo regular, continuado y constante por parte del PMCID** a la CONGDN, incluyendo algunas modificaciones y revisiones del diseño a lo largo de los años, para adaptarlo a las nuevas necesidades y contexto, **siempre de forma flexible y consensuada** (actividades fuera de la CONGDN, fomento del empleo de TIC, etc.)
- Relación de **confianza, cercanía, transparencia y entendimiento mutuo entre el PMCID y la CONGDN**, primando siempre el apoyo de fondo al funcionamiento general de la CONGDN como entidad clave para el funcionamiento del sector de las ONGD en Pamplona.
- **Asignación de recursos** del convenio por parte de la CONGDN al cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo **de una forma eficiente, coherente y equilibrada**.
- **Equipo técnico de la ST de la CONGDN capaz, estable, comprometido** y perfectamente conocedor del contexto y peculiaridades del sector de las ONGD en Pamplona.
- **Aporte en especie** (local para sede de la CONGDN) **por parte del PMCID**, además del aporte en metálico a través de los convenios anuales.
- Incremento notable del **número de usuarios/as de redes sociales** de la CONGDN.
- Proceso **compreensivo, extenso e individualizado** para la resolución de cada una de las solicitudes de información recibidas en la CONGDN, no como un mero trámite automático.
- **Valoración positiva**, en general, **del funcionamiento y desempeño** de las diferentes líneas de trabajo **de la CONGDN** por parte de sus miembros y, en particular, de su labor de información, comunicación y promoción de voluntariado.
- La **CONGDN es una referencia clara en Pamplona/Navarra** para cualquier tema relacionado con la cooperación y ONGD, conocida y valorada positivamente como altamente profesional por todo el resto de actores locales, no sólo en materia de información y voluntariado, sino también para movilización social, incidencia, defensa colectiva del sector de ONGD, trabajo en red, etc.
- **Impactos importantes en materia de incidencia y coherencia de políticas** (*Agenda 2030, Ley 0,7, Pobreza Cero*, etc.), por parte de plataformas y/o redes más amplias creadas y/o apoyadas directamente por la CONGDN, **así como en materia de Educación Formal** (*Escuelas Solidarias*)

## 5.2 Debilidades

- **No existen estudios ni diagnósticos** sobre conocimiento e implicación de la ciudadanía en **cooperación, solidaridad, voluntariado**, etc. ni por parte de la CONGDN ni por otras instancias públicas o privadas de Pamplona/Navarra.
- El componente de **Educación para el Desarrollo a nivel no formal o informal**, el cual es prioritario para el PMCID (en especial tras su reciente Plan Director 2018) **no ha sido enfatizado hasta ahora de forma clara y expresa** en el convenio con la CONGDN.
- La denominada **Oficina de Información de la CONGDN** apoyada en el marco del convenio no cuenta con los **recursos y el valor añadido** de otras iniciativas informativas locales dirigidas al público en general (ubicación, horario apertura, personal, visibilidad, materiales, apoyo institucional, etc.)
- La **visibilidad del apoyo del PMCID a la CONGDN ha quedado algo desdibujada** por la falta de un foco temático claro del convenio (como ocurre con el GN a través de las *Escuelas Solidarias*) y por cierta falta de definición y comprensión mutua de estrategias, prioridades y preferencias al respecto por parte de ambas entidades.
- Existe un cierto **déficit de indicadores de logros y resultados en el convenio**, centrándose más en actividades que en cambios, lo que hace complicado analizar posibles impactos netos del convenio en materia de información y, en general, de la labor de la CONGDN.
- **Descenso importante del número de consultas atendidas** directamente por la Oficina de Información desde su creación hasta hoy.
- **Ausencia de un plan de comunicación más detallado** y específico en la CONGDN, delimitando objetivos estratégicos, grupos meta más concretos para cada componente, canales o medios prioritarios para acceder a cada uno de forma más proactiva, etc.
- Relativamente **bajo conocimiento de la labor de la Oficina de Información de la CONGDN, incluso entre las ONGD miembros** de la misma.
- **Limitado número de ONGD** miembros de la CONGDN que afirman que las solicitudes de voluntariado y/o interés por su labor vienen **derivadas / canalizadas por parte de la Oficina de Información**.
- **Dificultades de financiación externa y capacidad reducida de la CONGDN de generar fondos propios** (cuotas de asociados, etc.) con los que poder dotarse de mayor flexibilidad y autonomía.

## 5.3 Amenazas

- La **reciente crisis económica y migratoria** ha supuesto no sólo una reducción de los recursos públicos destinados a cooperación para las ONGD, sino también un **menor grado de implicación y prioridad** por la ciudadanía a las acciones a desarrollar en el Sur ("*primero apoyar a los de aquí, que a los de fuera*")
- El éxito cosechado por la iniciativa de Educación Formal de la CONGDN "*Escuelas Solidarias*" apoyada tradicionalmente por el GN, ha generado involuntariamente un **cierto menor grado de atención y desarrollo de la línea de Educación No Formal/Informal**, a pesar de que todas las ONGD coinciden en su importancia clave.
- La **excesiva focalización del convenio en la denominada Oficina de Información** ha podido centrar excesivamente el mismo en la mera tarea de atención a consultas de particulares (sobre todo en sus aspectos cuantitativos) **no visibilizando en cambio otros componente y logros importantes en materia de comunicación e información** (i.e. asesoramiento a ONGD, relación con otras oficinas y centros de voluntariado, trabajo con medios, etc.) **así como en materia de educación no formal**.
- La reciente **iniciativa de la CONGDN de proponer un único convenio-marco conjunto** para todos sus donantes podría ocasionar una cierta pérdida de apropiación y aporte de valor añadido por parte de cada uno de ellos, además de **plantear importantes dificultades** de tipo administrativo para el seguimiento y justificación técnica y, sobre todo, financiera.
- Cierta **sensación de desmotivación por parte del equipo técnico de la ST**, en especial tras la reciente reducción de su jornada laboral por falta de financiación, lo cual unido a cierta **necesidad de formación en temas específicos** puede frenar alguna de las iniciativas estratégicas apuntadas en este informe.
- **Cierto desconocimiento y necesidad de adaptación al nuevo modelo de gestión de la CONGDN, con la ST** adoptando una estructura interna más vertical, con rol más fuerte en la preparación de temas para la JD y en la comunicación con donantes.
- **Dificultades por parte del personal de las ONGD**, por falta de tiempo y recursos, **para implicarse** en tareas de gestión (JD) e incluso de participación en comisiones y grupos de trabajo internos.
- **Cierto riesgo de perder la mirada Sur, y con ello el valor añadido y especificidad de la CONGDN**, a la hora de participar en plataformas y movimientos globales de lucha contra la pobreza y desigualdad en Pamplona/España.
- **Tendencia decreciente en el número de ONGD miembros** de la CONGDN, como consecuencia de la propia crisis que vive el sector tras los recortes de años pasados y cierto cambio de paradigma en materia de cooperación, priorizando las entidades públicas muchas veces las acciones sociales en Pamplona (España) frente a la ayuda exterior.
- **Riesgo de la CONGDN de "acomodarse" en líneas de trabajo tradicionales**, sin potenciar reflexión sobre grandes objetivos, prioridades, estrategias y elementos innovadores y adaptados a los cambios en el contexto.

## 5.4 Oportunidades

- La **CONGDN podría convertirse en un "Centro de Recursos"**, más que una mera "Oficina de Información", en materia de cooperación y voluntariado internacional, reforzando la **coordinación y sinergias con el resto de oficinas y centros existentes** en Pamplona (sobre todo con la *Casa Municipal de la Juventud* y con *Zentro Espacio Solidario*)
- Además de para tareas de información y comunicación a la ciudadanía, **la colaboración más estrecha de la CONGDN con los citados centros** (*Casa Juventud* y *Zentro*) ofrece claras posibilidades de desarrollar **iniciativas en materia de Educación No Formal** entre la juventud y transversalización de aspectos de Cooperación y visión Sur en el tejido asociativo de Pamplona, iniciativas altamente relevantes para el apoyo por el PMCID.
- Lo anterior podría suponer, además, un **mayor acceso de la CONGDN a fondos de otras áreas municipales** (participación comunitaria, juventud, etc.) diferentes a la tradicional de cooperación vía convenio con el PMCID, reforzando además así la coherencia de políticas en el Ayuntamiento de Pamplona.
- Aun siendo buena, cabe la posibilidad de una **mayor coordinación y planificación institucional conjunta del apoyo a prestar a la CONGDN, por parte del PMCID y del GN**, tratando de maximizar las sinergias y complementariedades entre ambas entidades (evaluaciones conjuntas, planes de formación consensuados, sinergias entre educación formal y no formal, etc.)
- Existe la posibilidad de firmar **acuerdos marco plurianuales entre el PMCID y la CONGDN** (aunque la firma y aprobación de convenios se siga haciendo de forma anual) para dotar de estabilidad a la colaboración y, sobre todo, reforzar objetivos más ambiciosos de cambios / logros concretos que requieran de más de un año.
- Potenciar el **uso de voluntariado cualificado** (i.e. programa EU) para colaborar en tareas puntuales en la CONGDN y paliar la limitación de recursos disponibles.
- Se podría reforzar el **registro de actividad de información y comunicación de la CONGDN**, no limitándolo al número de consultas individuales en materia de voluntariado, y añadiendo información relevante para su análisis (perfil, canal de conocimiento de la CONGDN, vías de referencia y contrarreferencia, etc.)
- Posibilidad de **revisar y adaptar la web y la Intranet de la CONGDN** para convertirlas en herramientas más atractivas, interactivas y, en resumen, más potentes y útiles tanto a nivel interno entre los miembros de la CONGDN como externamente para otros actores.
- Apertura de la CONGDN hacia la **colaboración con otras entidades y plataformas sociales, sobre todo tras la reciente crisis económica**, para realizar campañas e iniciativas conjuntas de incidencia y movilización para luchar contra la pobreza, en las que se pueda potenciar el componente y/o la mirada Sur, junto al trabajo con colectivos desfavorecidos de Pamplona.
- **Fortalecimiento de capacidades de las ONGD miembros de la CONGDN** como posible área a potenciar y desarrollar a futuro, coordinando temáticas, estrategias y agendas entre el PMCID y el GN.

## 6. RECOMENDACIONES

### 6.1 Para el PMCID

- Potenciar y visibilizar los **componentes de EDyS a nivel no formal / informal en el convenio** entre el PMCID y la CONGDN, al ser estos prioritarios en el marco del nuevo Plan Director Municipal de Cooperación y permitir un mayor aporte de valor añadido por parte del PMCID.
- Continuar reforzando la **coordinación y sinergias con el GN**, en relación al apoyo que ambas entidades prestan a la CONGDN a través de convenios. En concreto, para asegurar la complementariedad entre ED formal (GN) y no formal/informal (PMCID), así como para plantear iniciativas conjuntas (evaluaciones, apoyos al funcionamiento general de la CONGDN, apoyos para estudios, diagnósticos o reflexiones estratégicas, etc.)
- Valorar la posibilidad de elaborar un **Acuerdo-Marco plurianual con la CONGDN**, en el que se reflejen los grandes logros, cambios o hitos pretendidos a medio plazo (3-5 años), fijando también las líneas estratégicas, principios, enfoques y otros aspectos clave de la colaboración entre ambas entidades. Los convenios anuales que se firmasen deberían enmarcarse y referenciarse a dicho acuerdo-marco.
- Continuar a futuro con el **apoyo económico regular a la CONGDN** (y también en especie, mediante la cesión del local municipal en el que esta se ubica) como entidad clave representativa del sector de las ONGD en Pamplona, teniendo siempre claro que el objetivo final es la continuidad de su labor global, por encima de las iniciativas concretas que se prioricen y/o se destaquen en uno u otro convenio.
- **Continuar apoyándose en la CONGDN** (y potenciando su rol) como canal clave para la interlocución y comunicación con el sector de las ONGD, tanto para temáticas relacionadas con convocatorias de subvención, como para otros temas más estratégicos relativos a las directrices, monitoreo y evaluación de la política de cooperación municipal.

### 6.2 Para la CONGDN

- Llevar a cabo el **proceso de revisión/evaluación del Plan Estratégico** que concluye en 2019, como insumo clave para elaborar su nuevo Plan Estratégico para los próximos años. Dada la coyuntura y contexto actual del sector (crisis de recursos, cambio de paradigma del sector, pérdida de interés hacia lo que pasa "fuera" de Pamplona, etc.) parece más conveniente hacer un esfuerzo y plantearse una reflexión en profundidad para la elaboración del nuevo Plan Estratégico, que llevar a cabo una mera revisión superficial y actualización del presente.
- **Revisar el organigrama y definición de puestos y tareas del equipo de la ST de la CONGDN**, a fin de determinar la carga de trabajo óptima que esta puede asumir de forma realista y eficiente en las actuales condiciones de reducción de jornada de sus 3 técnicas, promoviendo además una **mayor flexibilidad y transversalidad de tareas** entre las mismas y apostando por su **formación especializada** en aspectos estratégicos clave (nuevas TIC, comunicación, incidencia, etc.)

- Explorar la posibilidad de **incorporar voluntariado cualificado** para iniciativas concretas (i.e. rediseño web e intranet, estudios, diagnósticos, etc.) tratando de convertirse en un modelo o referencia para el resto de ONGD. Es interesante valorar la posibilidad de aprovechar para ello el "*Cuerpo Europeo de Solidaridad*" gestionado por la Oficina de Voluntariado del INJD.
- Hacer un esfuerzo por incorporar **indicadores más relevantes y claros para medir los logros o hitos clave** que se esperan de su actuación (en especial, durante el período de su nuevo Plan Estratégico) tratando de evitar indicadores de mera actividad. El listado que se ofrece en esta evaluación puede servir como referencia o punto de partida para ello.
- Hacer un esfuerzo por elaborar un **Plan de Comunicación de la CONGDN** más comprehensivo, detallado y desarrollado, incluyendo grandes objetivos, grupos preferentes, canales para cada uno, estrategias a emplear, factores, externos, etc. Este Plan de Comunicación puede elaborarse de forma independiente, o se podría integrar en el nuevo Plan Estratégico de la CONGDN pendiente de elaboración
- Intensificar los esfuerzos por **comunicar y justificar el nuevo modelo de gestión interna**, con más peso de la ST y de su coordinadora, tanto a nivel interno dentro del equipo como externamente con los financiadores, teniendo en cuenta y gestionando adecuadamente las dudas y/o resistencias que el cambio pudiera generar en ambos grupos.
- Continuar implementando el **nuevo registro (ya en marcha) de consultas atendidas por la CONGDN**, asegurándose de que se incluyen datos sobre el perfil de usuarias/os, así como sobre las vías o canales por las que han conocido la CONGDN. Incorporar también información sobre las posibles acciones o derivaciones de casos desde la CONGDN a otras entidades, así como sobre el seguimiento de los casos atendidos.
- Revisar el **diseño, interactividad y funcionalidades de la web CONGDN y de su Intranet** para hacerlas más operativas, accesibles y dinámicas, potenciando la búsqueda de materiales, gestión de consultas e información, realización de encuestas (tanto entre población en general como entre miembros de la CONGDN), etc. a través de estos medios.
- Potenciar el **conocimiento de la labor que realiza la CONGDN en materia de información, consultas y voluntariado**, entre las ONGD miembros, procurando aprovechar al máximo las sinergias con iniciativas de difusión de su labor que puedan desarrollar estas últimas, así como adecuando al máximo la oferta y demanda en materia de voluntariado para canalizar el máximo posible de casos recibidos en la CONGDN hacia las ONGD más relevantes / adecuadas.
- Continuar apostando claramente por la **implicación y participación de la CONGDN en redes y movimientos sociales que incluyan otros actores diferentes** a las ONGD, como iniciativa altamente enriquecedora, pero sin perder de vista el valor añadido, rol y posibles objetivos de la CONGDN en ellas (i.e. potenciar la mirada Sur y visión global en iniciativas a desarrollar en Pamplona/Navarra). Hacer un esfuerzo por priorizar aquellas redes o movimientos que se consideren más relevantes y cercanos a la misión y valores de la CONGDN, evitando una excesiva dispersión, y reforzando la comunicación interna a las ONGD miembros sobre los objetivos, naturaleza y estrategias de cada una de ellas.
- Impulsar la línea de **fortalecimiento de capacidades de las ONGD** miembros, pero con un marco estratégico a medio-largo plazo y primando acciones formativas de tipo práctico, y que respondan a las necesidades reales e inmediatas de las ONGD.
- Potenciar la labor de las **comisiones o grupos de trabajo internos de la CONGDN**, pero teniendo en cuenta las limitaciones de recursos y disponibilidad de las ONGD miembros, primando siempre reuniones sobre aspectos concretos, tangibles y prioritarios de interés general, y no meras reuniones regulares o periódicas, pero sin agendas y

objetivos claros. En especial, tratar de reactivar y fortalecer la subcomisión de Educación No Formal / Informal.

- **Continuar potenciando el rol y la labor de la JD**, a pesar de las limitaciones y problemas de disponibilidad de las ONGD para participar en ella, como órgano clave de la CONGDN. En la medida de lo posible, fomentar la participación de personas con un perfil alto (representatividad, experiencia, iniciativa, capacidad de reflexión y visión del sector, conocimiento de primera mano del contexto local en Pamplona, etc.) en la misma.
- Continuar valorando **iniciativas innovadoras de generación de ingresos de la CONGDN**, que permitan aumentar la autonomía financiera de la misma (venta de servicios, crowdfunding, aumento cuotas miembros, etc.) poniendo especial acento en **revertir el descenso en el número de miembros** de los últimos años, en su mayoría motivados por la crisis que atraviesa el sector.

### 6.3 Comunes

- Valorar la posibilidad de llevar a cabo, en un futuro, un **estudio o diagnóstico sobre el estado del voluntariado en Pamplona/Navarra** que incluya la percepción que la ciudadanía tiene sobre la cooperación internacional y la labor de las ONGD. Posiblemente, este estudio debiera realizarse en coordinación con otros actores relevantes (i.e. GN, Navarra+ Voluntaria, etc.)
- Replantearse la **iniciativa de elaborar un convenio-marco conjunto** para todos los financiadores de la CONGDN, valorando las posibles dificultades o riesgos que ello podría acarrear (pérdida de apropiación por GN y PMCID; dificultades de justificación, etc.), explorando en cambio otras opciones con GN y PMCID que permitan flexibilizar el empleo de fondos de cada dentro de las líneas estratégicas comúnmente acordadas.
- Replantearse el **enfoque, estrategia y visibilidad de la hasta ahora denominada "Oficina de Información" orientándola más bien hacia un "Centro de Recursos"** en materia de cooperación y ONGD, poniendo el acento no tanto en el número de consultas atendidas exclusivamente por el área de comunicación, sino en la calidad de las relaciones y coordinación de la CONGDN con otros actores clave (i.e. Casa Juventud, Zentro, Navarra+ Voluntaria, etc.), en los logros a nivel de transversalización y/o promoción de cuestiones de cooperación y voluntariado internacional en otros sectores y en los impactos conseguidos con todo ello. La labor y actividad del resto de áreas de la ST (i.e. Educación e Incidencia, no sólo Comunicación) se deberían tener en cuenta también para ello y visibilizarse en el convenio, si es necesario.
- Potenciar las **sinergias y colaboraciones con otras entidades municipales para llevar a cabo acciones de EDyS a nivel no formal/informal**. En concreto, con la Casa Municipal de la Juventud, a través de su programa de "*Corresponsales Juveniles*" y/o "*Monta tu Evento*"; y con Zentro Espacio Colaborativo, a través de su herramienta "*Iruñategi*" y/o sus cursos o talleres a asociaciones locales.
- Incluir a la **coordinadora de la ST**, además de la técnica de comunicación, como **interlocutora en la CONGDN para temas relacionados con el convenio**, dado el enfoque más transversal y el mayor peso que se quiere dar a la EDyS no formal/informal, la cual no depende únicamente del área de comunicación.

## 7. ANEXOS

### 7.1 Listado de informantes y actividades realizadas

ENTIDAD /GRUPO	PERSONA ENTREVISTADA
Ayuntamiento de Pamplona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idoia Saralegui – Directora Área Acción Social</li> <li>• Javier Gaztelu – Técnico PMCID</li> </ul>
Gobierno Navarra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andrés Carbonero – Director Servicio Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo</li> </ul>
CONGDN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celia Pinedo – Junta Directiva</li> <li>• Juan M<sup>a</sup> Erice – Junta Directiva</li> <li>• Ana Moreno – Junta Directiva</li> <li>• M<sup>a</sup> Antonia Pelufo – Junta Directiva</li> <li>• Diana Lazcano – Junta Directiva</li> <li>• Eduardo Fernández – Junta Directiva</li> <li>• Argia Aldaya – Junta Directiva</li> <li>• Amaya Campion - Coordinadora Secretaría Técnica</li> <li>• Maite Ruiz – Técnica Comunicación</li> <li>• Marian Pascual – Técnica Educación</li> <li>• Mariaje Huici – Técnica Incidencia política y Redes</li> </ul>
Casa Municipal de la Juventud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ana Parody - Directora</li> </ul>
Zentro Espacio Colaborativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ana Etxaleku – Técnica participación ciudadana</li> <li>• Sara – Técnica participación ciudadana</li> <li>• Elian Peña – Técnica Participación ciudadana</li> </ul>
INJD-Oficina Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rosa Oteiza – Responsable voluntariado europeo</li> </ul>
Navarra+ Voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mari Cruz Lerga – Responsable de la Oficina</li> </ul>
Otros informantes clave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Javier Andueza – ALBOAN</li> <li>• Marta Mañeru – Fundación TAU</li> </ul>

## 7.2 Listado de documentación analizada

### A. Facilitada por el PMCID, relativa al convenio:

- Registro de convenios firmados entre el PMCID y la CONGDN desde 2000
- Memorias y justificaciones del convenio con la CONGDN desde 2014
- Histórico de ONGD miembros de la CONGDN
- Borrador propuesta de convenio marco elaborado por la CONGDN para 2019
- Modelo de base de datos empleada por la CONGDN para registrar las consultas
- Guía de Voluntariado Internacional de la CONGDN (2018)
- Plan Estratégico-*Lau haizetara* de la CONGDN (2016-2019)

### B. Recopilada por el evaluador:

- Informe anual sobre el sector de las ONGD (CONGDE, 2012-2017)
- Gestión para Resultados en el nuevo marco de la cooperación (AECID, 2009)
- Balance y cuenta de resultados CONGDN (2017)
- Informe de resultados CONGDCYL (2018)
- Convenio entre la Xunta y la Coordinadora Galega de ONGD (2016)
- Eurobarómetro sobre apoyo ciudadano a cooperación (2017)
- Radiografía del tercer sector en España (PWC, 2018)
- Marco estratégico CONGDE (2012-2016)
- Recortes de prensa sobre la Oficina Voluntariado Gobierno Navarra (2019)
- Plan Estratégico 2010-2013 CONGD de Euskadi
- Plan Estratégico CONGDEX
- Plan Estratégico Coordinadora Galega ONGD (2017-2020)
- Plan de Voluntariado de Navarra
- Acción Voluntaria en España (Plataforma Española Voluntariado, 2016-2018)
- Voluntariado en España: tendencias y retos (Elvira Medina Ruiz)

### C. Sitios Web de interés:

- PMCID (<https://www.pamplona.es/cooperacioninternacional>)
- CONGDN (<https://www.congdnavarra.org/>)
- CONDGE (<https://coordinadoraongd.org/>)
- Servicio Cooperación GN ([www.navarra.es/home\\_es/Temas/Asuntos+sociales/Cooperacion/cooperacion.htm](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Cooperacion/cooperacion.htm))
- Plataforma Voluntariado en España (<https://plataformavoluntariado.org/>)
- Casa Municipal Juventud Pamplona (<https://www.pamplonajoven.es/>)
- Zentro Espacio Colaborativo (<http://asociaciones.pamplona.es/>)
- Navarra+ Voluntaria (<https://www.navarramasvoluntaria.es/>)
- INJD (<https://www.deporteyjuventudnavarra.es/es/inicio>)

## 7.3 Matriz de evaluación

Nº	CRITERIO DE EVALUACIÓN/ ASPECTO	Nº	INDICADOR / PREGUNTA OPERATIVA	FUENTE / HERRAMIENTA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN
<b>1 PERTINENCIA / COHERENCIA</b>				
1.1	¿Responde el convenio a una necesidad real, concreta y relevante en Pamplona?	1.1.1	Existen estadísticas oficiales sobre el grado de información/participación de la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad, cooperación y/o ONGD, mostrando dichas estadísticas un nivel bajo	Entrevista con PMCID
				Entrevista con directora AAS
				Entrevista con otros puntos de información en Pamplona
				Análisis documental (Plan Voluntariado, Informes estatales y locales)
		1.1.2	La propia CONGDN (y/o sus miembros) han realizado estudios de base, encuestas, etc. que revelan un bajo grado de conocimiento/implicación en la labor que realizan las ONGD por parte de la ciudadanía de Pamplona	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (estudios de base, encuestas, etc. realizadas )
		1.1.3	La CONGDN ha consultado y tenido en cuenta la opinión e intereses de la ciudadanía, en especial de los principales grupos y plataformas sociales de base, siendo la existencia de una Oficina de Información la opción preferida por ellas para dinamizar e informar sobre temas de solidaridad	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (estudios y análisis de alternativas realizados)
		1.1.4.	No existen otras vías/iniciativas significativas en Pamplona para informar y dinamizar a la ciudadanía en materia de solidaridad, cooperación y participación en ONGD	Entrevista con PMCID
				Entrevista con directora AAS
Entrevista con JD y ST de la CONGDN				
Entrevista con otros puntos de información en Pamplona				
1.1.5	Las ONGD miembros de la CONGDN consideran necesaria y prioritaria la labor de coordinación interna que realiza esta, tanto a nivel general como en relación a cada una de las iniciativas concretas (circular interna, intranet, encuentros, talleres, grupos de trabajo, formación)	Entrevista con Servicio de Cooperación del GN		
		Entrevista con JD y ST de la CONGDN		
1.1.6	Las ONGD miembros de la CONGDN consideran necesario y prioritario el rol que realiza esta para la participación y trabajo en red con otras entidades y plataformas, tanto a nivel general como en relación a cada una de las iniciativas concretas	Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN		
		Entrevista con JD y ST de la CONGDN		
1.2	¿Está el convenio en línea con las estrategias del PMCID y CONGDN, aprovechando su valor añadido?	1.2.1	El convenio se enmarca con claridad dentro de los principios, objetivos y metas estratégicas recogidas en el I Plan Director de Cooperación de Pamplona 2018-2021	Entrevista con PMCID
				Análisis documental (I Plan Director de Cooperación)
		1.2.2	El convenio se enmarca con claridad dentro de los principios, objetivos y metas estratégicas recogidas en el Plan Estratégico-Lau haizetara de CONGDN 2016-2019	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (Plan Estratégico CONGDN)
		1.2.3	Se aprovecha al máximo el valor añadido de la CONGDN para cada uno de los 3 componentes del convenio (oficina información, coordinación	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN

			interna, trabajo en red), justificando por ello el uso de la herramienta de convenios para su financiación por el Ayto. de Pamplona	Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN Entrevista con otros puntos de información en Pamplona Análisis documental (estrategias de otras coord. ONGD y Aytos.)
1.3	¿Existen sinergias y complementariedades del convenio con otras iniciativas similares en Pamplona?	1.3.1	Existe una adecuada coordinación entre la Oficina de Información de la CONGDN y el PMCID en materia de información / sensibilización ciudadana, sin solapar sus actividades e identificándose sinergias concretas y tangibles entre ambas	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
		1.3.2	Existe una coordinación adecuada entre el PMCID y el GN (el cual apoya también a la CONGDN), habiéndose establecido aspectos complementarios a apoyar por cada entidad sin solapamientos importantes	Entrevista con PMCID
				Entrevista con Servicio de Cooperación del GN Entrevista con JD y ST de la CONGDN
		1.3.3	Existe coordinación y sinergias entre la labor de la Oficina de Información y la labor similar que realizan las ONGD de Pamplona a nivel individual, sin solapamientos	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
		1.3.4	Existen sinergias concretas entre la labor de la Oficina de Información de la CONGDN y otras iniciativas desarrolladas por áreas municipales y autonómicas no directamente vinculadas a cooperación (i.e. Juventud, Cultura, Igualdad, Participación, Desarrollo Comunitario.)	Entrevista con PMCID
Entrevista con directora AAS				
Entrevista con otros puntos de información en Pamplona Entrevista con JD y ST de la CONGDN				
1.4	¿Es el diseño del convenio claro, coherente y apropiado a nivel interno?	1.4.1	Los 3 componentes del Convenio (Oficina información, coordinación interna, trabajo en red) están claramente delimitados y sin solaparse, pero destacando al mismo tiempo los vínculos y sinergias entre los mismos para lograr un objetivo común a todos ellos	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (memorias e informes convenio)
		1.4.2	Existe indicadores específicos, tangibles, relevantes y medibles de los logros (no únicamente actividades) que se pretende alcanzar con el convenio y sus componentes, existiendo una línea de base al respecto	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (memorias e informes convenio)
		1.4.3	Se han identificado grupo/s meta y actores específico/s, en especial para el componente de información ciudadana, con criterios claros (edad, perfil, rol, potencial multiplicador, etc.) y se han definido estrategias proactivas para cada uno de ellos	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (memorias e informes convenio)
		1.4.4	El diseño, componentes y estrategias del convenio se han ido revisando a lo largo de los últimos 18 años, adaptándolos a la evolución del contexto (TIC, ODS, movimientos sociales, crisis sector cooperación, etc.) y a las lecciones aprendidas durante el proceso (ej. tipo de consultas e intereses manifestados por ciudadanía, etc.)	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (memorias e informes convenio)
<b>2 EFICIENCIA</b>				
2.1	¿Ha sido suficientes y adecuados los equipos asignados por la CONGDN para las tareas del convenio?	2.1.1	La formación y experiencia del personal de la CONGDN a cargo de la Oficina de Información son adecuados y suficientes para las tareas previstas	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
		2.1.2	El número de personas de la CONGDN implicadas en el convenio ha sido adecuado, sin rotaciones excesivas y con procesos claros de transferencia de conocimientos	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (memorias e informes convenio)

		2.1.3	Se ha aprovechado el aporte de personal voluntario y este ha contribuido a la eficiencia global del convenio	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (memorias e informes convenio)		
2.2	¿Han resultado eficientes y adecuados los procedimientos de gestión y comunicación durante la ejecución del convenio?	2.2.1	La comunicación entre la CONGDN y el PMCID ha sido fluida durante la discusión, ejecución y justificación del Convenio	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN		
		2.2.2	El organigrama, roles, responsabilidades, tareas y canales de comunicación internos entre la Oficina de Información apoyada por el convenio y el resto de órganos de la CONGDN (JD, ST, etc.) han sido claros y eficientes	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN		
		2.2.3	Los procedimientos, herramientas y formatos de gestión, comunicación, seguimiento y justificación empleados en el convenio han sido adecuados y eficientes	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN		
				Análisis documental (memorias e informes convenio)		
2.3	¿Es la asignación de recursos al convenio globalmente eficiente?	2.3.1	Los recursos económicos asignados para cada uno de los componentes, resultados y actividades del convenio (oficina información, coordinación interna, trabajo en red) son coherentes, teniendo en cuenta el impacto y aporte de valor añadido específicos de cada uno de ellos	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (memorias e informes convenio)		
				2.3.2	Se han realizado análisis de alternativas para el objetivo de información ciudadana (ej. oficina física "ad hoc" gestionada por la CONGDN vs. transversalización de esta tarea en servicios/iniciativas ya existentes) demostrándose la eficiencia de la estrategia adoptada	Entrevista con PMCID Entrevista con otros puntos de información en Pamplona Entrevista con JD y ST de la CONGDN
						2.3.3
		2.3.4	El coste global y por partidas del convenio parece razonable, teniendo en cuenta el nº de participantes directos / indirectos y los efectos sobre los mismos	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (memorias e informes convenio)		
		<b>3 EFICACIA</b>				
		3.1	¿Ha sido la cobertura del convenio la adecuada?	3.1.1	Existe un registro detallado de usuarios/as de los diferentes servicios de la Oficina de Información, incluyendo datos sobre su perfil (edad, sexo, procedencia, intereses, canales de conocimiento de la Oficina, etc.)	Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (registros de la Oficina de Información)
				3.1.2	El perfil real de usuarios/as de la Oficina de Información se corresponde con el de los grupos meta priorizados por el Convenio (si se hubieran definido) sin revelar sesgos importantes por cuestión de edad, sexo, educación, procedencia, nivel de estudios, etc.	Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (registros de la Oficina de Información)
3.1.3	El perfil de las ONGD miembros de la CONGDN (beneficiadas por su labor de coordinación y trabajo en red) no muestra sesgos significativos en cuanto a forma jurídica, tamaño, sector de actividad, área geográfica, localización de sede, fuentes de financiación, etc.			Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (registros y perfil de miembros de la CONGDN)		
3.2	¿Se ha mejorado el	3.2.1	El número de personas atendidas de forma	Entrevista con PMCID		

nivel de información y conocimiento de la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad, cooperación y trabajo de ONGD?	3.2	directa en la Oficina de Información muestra una tendencia estable a lo largo de los años y refleja una utilidad significativa de este servicio	Entrevista con JD y ST de la CONGDN	
			Entrevista con otros puntos de información en Pamplona	
			Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)	
		El número de personas/entidades que reciben regularmente el boletín y su periodicidad muestran una tendencia estable a lo largo de los años y refleja una utilidad significativa de este servicio	Entrevista con PMCID	
			Entrevista con otros puntos de información en Pamplona	
			Entrevista con JD y ST de la CONGDN	
			Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)	
		El número de personas/entidades que reciben regularmente online la agenda solidaria, su periodicidad y el número de actividades que se difunden en ella muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de este servicio	Entrevista con PMCID	
			Entrevista con JD y ST de la CONGDN	
			Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)	
		El número de visitas a la web de la CONGDN, descargas de documentos (ej. manual de voluntariado), seguidores/as en FB y TT y publicaciones/posts en estas dos últimas muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de estas redes sociales	Entrevista con PMCID	
			Entrevista con JD y ST de la CONGDN	
			Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)	
		Existen mecanismos regulares de medición de la calidad del servicio a usuarias/os de la Oficina de Información (ej. encuestas de satisfacción) y estos muestran una valoración positiva del trato y servicios recibidos	Entrevista con PMCID	
			Entrevista con JD y ST de la CONGDN	
			Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)	
		Las ONGD miembros de la CONGDN consideran que la Oficina de Información, los boletines, la agenda solidaria y las redes sociales son estrategias útiles y efectivas para aumentar el nivel de información e implicación de la ciudadanía en materia de cooperación y solidaridad	Entrevista con JD y ST de la CONGDN	
			Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN	
3.3	¿Ha mejorado la coordinación interna entre las ONGD miembros de la CONGDN?	3.3.1	El número de personas/entidades que reciben el boletín interno de la CONGDN, el volumen y calidad de contenidos, y su periodicidad muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de esta herramienta	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		3.3.2	El número y regularidad de entradas de las ONGD miembros en la intranet de la CONGDN, así como los servicios / información ofrecidos en ella muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de esta herramienta	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		3.3.3	El número, frecuencia y asistencia a los encuentros entre ONGD miembros promovidos por la CONGDN, muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de esta herramienta	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		3.3.4	El número, frecuencia y asistencia a las comisiones internas de la CONGDN, muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de las mismas	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		3.3.5	Las ONGD miembros de la CONGDN consideran que los boletines internos, la intranet, los encuentros y las comisiones son herramientas útiles y efectivas para fortalecer la coordinación interna, intercambio de experiencias y sinergias entre ellas	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN

3.4	¿Se ha potenciado el trabajo en red con otros actores, plataformas y movimientos?	3.4.1	El número y regularidad de contactos/participaciones de la CONGDN con otras redes, plataformas, instituciones e iniciativas muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de esta línea de trabajo	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		3.4.2	Las ONGD miembros de la CONGDN consideran que la participación de esta en redes e iniciativas (PES, CONGDE, Banca Ética, Pamplona Ciudad de Acogida, Quorum Global, etc.) son iniciativas útiles y efectivas para potenciar el trabajo en red, fortalecer el rol de la CONGDN y amplificar su labor de incidencia	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
		3.4.3	El número, regularidad y asistencia a las iniciativas de formación promovidas/organizadas por la CONGDN muestran una tendencia estable a lo largo de los años y reflejan una utilidad significativa de esta línea de trabajo	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		3.4.4	Las ONGD miembros de la CONGDN consideran que la formación promovida por esta es una estrategia útil y efectiva para fortalecer las capacidades de las ONGD y contribuir a mejorar su trabajo	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN

#### 4 IMPACTO

4.1	¿Está contribuyendo el convenio a mejorar la implicación efectiva de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad y cooperación para el desarrollo?	4.1.1	Existen estadísticas oficiales y/o estudios realizados por la propia CONGDN (o sus miembros) que reflejan una tendencia creciente en el grado de información y participación activa de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad y cooperación	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
				Análisis documental (Eurobarómetro, Informes estatales y locales)
		4.1.2	Existe un seguimiento de las personas atendidas por parte de la Oficina de Información, el cual muestra que un % significativo de ellas se han implicado activamente en temas de solidaridad y cooperación (donaciones, estudios, voluntariado, trabajo remunerado en ONGD...)	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		4.1.3	La Oficina de Información se ha convertido en un referente claro y conocido para instituciones públicas y privadas de Pamplona, a la hora de derivar casos de dudas y/o consejos en relación a temas de solidaridad y cooperación para el desarrollo	Entrevista con PMCID
				Entrevista con directora AAS
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Entrevista con Servicio de Cooperación del GN
				Entrevista con otros puntos de información en Pamplona
		4.1.4	Las ONGD miembros de la CONGDN han visto incrementadas las visitas, contactos y solicitudes de colaboración / voluntariado por parte de la ciudadanía (en especial, aquellos casos derivados desde la Oficina de Información, si existiese esta información)	Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
		4.1.5	Se han generado en Pamplona, como consecuencia directa o indirecta del convenio, nuevos espacios efectivos de encuentro, reflexión y participación de la ciudadanía, junto a las ONGD, en materia de solidaridad y cooperación para el desarrollo	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
Entrevista con otros puntos de información en Pamplona				
4.2	¿Está contribuyendo el convenio a fortalecer el rol y capacidades de la CONGDN y sus	4.2.1	El número de ONGD miembros de la CONGDN muestra una tendencia creciente en los últimos años, aumentando también la implicación activa de las mismas en el funcionamiento interno y comisiones de trabajo	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros internos de la CONGDN)

	miembros como actores clave en materia de solidaridad/cooperación en Pamplona?	4.2.2	La mayoría de ONGD consideran que la CONGDN ha mejorado su funcionamiento, rol y representatividad como interlocutor clave en materia de cooperación a lo largo de los últimos años	Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
		4.2.3	Desde instituciones públicas y privadas (incluidos medios) se requiere regularmente la colaboración de la CONGDN como referente para canalizar la voz y aporte de las ONGD de Pamplona/Navarra en diversas iniciativas de solidaridad, cooperación y educación para el desarrollo	Entrevista con PMCID
				Entrevista con directora AAS
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Entrevista con Servicio de Cooperación del GN
				Entrevista con otros puntos de información en Pamplona
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		4.2.4	La CONGDN ha llevado a cabo iniciativas concretas, tangibles y efectivas en materia de incidencia / educación para la ciudadanía, como consecuencia de su participación y trabajo en red con otras entidades e iniciativas	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
4.3	¿Existen otros impactos indirectos (positivos/ negativos) como consecuencia del convenio?	4.3.1	El convenio ha contribuido a incrementar la visibilidad del PMCID y las políticas de cooperación del Ayto. de Pamplona, entre las ONGD y la ciudadanía	Entrevista con PMCID
				Entrevista con directora AAS
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Entrevista con otros puntos de información en Pamplona
				Análisis documental (registros, memorias e informes convenio)
		4.3.2	No se ha generado una brecha significativa entre las ONGD miembros de la CONGDN y las que no lo son (i.e. cierto desapego y aislamiento por parte de las no miembros) como consecuencia del apoyo del convenio	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
		4.3.3	Otros posibles impactos indirectos del convenio	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
<b>5 SOSTENIBILIDAD</b>				
5.1	¿Es la labor de la CONGDN, en especial la Oficina de Información, sostenible desde un punto de vista financiero?	5.1.1	El apoyo financiero a la CONGDN (en especial para el funcionamiento de su Oficina de Información) por parte del PMCID es estable y regular, con perspectivas de continuidad a medio plazo	Entrevista con PMCID
				Entrevista con directora AAS
				Análisis documental (memorias e informes convenio)
		5.1.2	Existen apoyos financieros regulares y estables por parte de otras entidades públicas (en especial el GN) que complementan el recibido del PMCID, sin generar una dependencia financiera excesiva de este	Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
				Entrevista con Servicio de Cooperación del GN
		5.1.3	La CONGDN tiene capacidad de generar fondos propios (cuotas de miembros, venta de servicios y productos, donaciones de entidades privadas, etc.) para contribuir a financiar el funcionamiento de la Oficina de la Información	Análisis documental (memorias financieras CONGDN)
				Entrevista con PMCID
				Entrevista con JD y ST de la CONGDN
		5.1.4	La carga de trabajo y dedicación por parte del equipo a cargo de la Oficina de Información se	Análisis documental (memorias financieras CONGDN)
				Entrevista con PMCID

		han mantenido constantes durante los últimos años, sin que se prevea a corto plazo la necesidad de incrementar significativamente los recursos para poder continuar con su labor de forma adecuada	Entrevista con JD y ST de la CONGDN Análisis documental (memorias e informes convenio)				
5.2	¿Es la labor de la CONGDN, en especial la Oficina de Información, sostenible desde un punto de vista institucional?	5.2.1	Existen acuerdos y/o convenios de colaboración entre la CONGDE y otros actores públicos y privados relevantes para el funcionamiento y apoyo mutuo, en especial en relación a la labor de la Oficina de Información	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Entrevista con Servicio de Cooperación del GN Entrevista con otros puntos de información en Pamplona			
			5.2.2	La CONGDN apuesta por mantener la Oficina de Información a futuro, como prioridad clave de su estrategia interna de actuación (tanto a nivel de posición oficial, como en la opinión informal de sus miembros)	Entrevista con JD y ST de la CONGDN Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN Análisis documental (estrategia CONGDN)		
				5.2.3	La CONGDN se integra en redes e iniciativas más amplias, a nivel estatal y global, fomentándose la ayuda mutua en las mismas, en especial en materia de información y dinamización de la ciudadanía	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Entrevista con otros puntos de información en Pamplona Análisis documental (memorias e informes convenio)	
					5.2.4	No existen conflictos institucionales u organizativos importantes en el seno de la CONGDN y/o entre estas y la Oficina de Información, que puedan poner en riesgo la continuidad de esta	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN
		5.3	¿Es la labor de la CONGDN, en especial la Oficina de Información, sostenible desde un punto de vista social y técnico?	5.3.1		Desde la CONGDN se fomenta la delegación, descentralización y apropiación paulatina de las tareas y servicios desarrollados por la Oficina de Información por parte de las ONGD y/o otras entidades sociales, a fin de garantizar su continuidad en caso de que dicha Oficina dejase un día de funcionar	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN Análisis documental (estrategia CONGDN)
					5.3.2	No se detectan riesgos sociales, culturales, políticos y/o tecnológicos importantes que pudieran poner en riesgo la continuidad de la Oficina de Información	Entrevista con PMCID Entrevista con JD y ST de la CONGDN Entrevista con directora AAS Entrevista con otros puntos de información en Pamplona Encuesta online a ONGD miembros de la CONGDN

## 7.4 Cuestionario a ONGD miembros de la CONGDN

**EVALUACIÓN DEL CONVENIO ENTRE LA CONGDN Y EL PMCID DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA  
CUESTIONARIO A ONGD MIEMBROS DE LA CONGDN**

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	NS/NC
1. ¿Cómo valorarías el nivel actual de CONOCIMIENTO de las ONGD y su labor que se tiene por parte de la ciudadanía de Pamplona?						
¿Cómo valorarías el nivel actual de IMPLICACIÓN con las ONGD y su labor por parte de la ciudadanía de Pamplona?						
Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)						

	Ha aumentado	Ha permanecido igual	Ha disminuido	NS/NC
2. ¿Cómo crees que ha evolucionado dicho CONOCIMIENTO en los últimos 5 años?				
¿Cómo crees que ha evolucionado dicha IMPLICACIÓN en los últimos 5 años?				
Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)				

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	NS/NC
3. ¿Cuál es tu grado de conocimiento de la labor que desarrolla la CONGDN a través de su OFICINA DE INFORMACIÓN?						
¿Cuál es tu valoración global de la labor que realiza dicha OFICINA DE INFORMACIÓN de la CONGDN?						
Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)						

	Casi ninguna	Pocas	Algunas	Bastantes	La mayoría	NS/NC
4. ¿Del conjunto de personas que se interesan por tu ONGD (voluntariado, colaboración, información, etc.) qué proporción dirías que llega a través de la OFICINA DE INFORMACIÓN de CONGDN?						
Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)						

5. Valora la relevancia / eficacia de las diferentes actividades que desarrolla la OFICINA DE INFORMACIÓN de CONGDN	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta	NS/NC
Atención presencial						
Atención telefónica						
Atención email						
Boletín quincenal online sobre actualidad						
Agenda Solidaria de la CONGDN						
Directorio CONGDN						
Web CONGDN						
Actividad en redes sociales (FB, TT)						
Folletos y material divulgativo						
Manual Voluntariado						
Otras actividades (indica cual)						

	Muy mala	Mala	Media	Buena	Muy buena	NS/NC
6. ¿Cómo crees que es la coordinación y sinergias de la OFICINA DE INFORMACIÓN de la CONGDN con otras iniciativas similares en Pamplona (i.e. Oficinas de Voluntariado, Oficinas de Juventud, Zentro Espacio Colaborativo, etc.?)						
Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)						

	Muy mala	Mala	Media	Buena	Muy buena	NS/NC
7. ¿Cuál es tu valoración global de la labor de COORDINACIÓN INTERNA entre ONGD que realiza la CONGDN?						
Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)						

8. Valora la relevancia / eficacia de las diferentes actividades de COORDINACIÓN INTERNA que desarrolla la CONGDN	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta	NS/NC
Circular Interna						
Intranet						
Encuentros "Compartiendo Experiencias"						
Grupos de trabajo/comisiones						
Otras actividades (indica cual)						

	Muy mala	Mala	Media	Buena	Muy buena	NS/NC
9. ¿Cuál es tu valoración global de la labor de COORDINACIÓN EXTERNA (con otras redes, plataformas e instituciones) que realiza la CONGDN?						

<b>Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)</b>	
--	--

<b>10. Valora la relevancia / eficacia de las diferentes actividades de COORDINACIÓN EXTERNA que desarrolla la CONGDN</b>	<b>Muy baja</b>	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>	<b>Muy alta</b>	<b>NS/NC</b>
Con Plataforma de Entidades Sociales (PES) y MOPES						
Con Banca Ética FIARE						
Con otras redes (Iruñea Ciudad de acogida)						
Con la CONGDE estatal						
Con Quorum Global						
Con otras entidades (indica cual)						

	<b>Muy mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Media</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy buena</b>	<b>NS/NC</b>
<b>11. ¿Cuál es tu valoración global de la labor de EDUCACIÓN Y MOVILIZACIÓN SOCIAL que lleva a cabo la CONGDN?</b>						
<b>Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)</b>						

	<b>Muy mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Media</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy buena</b>	<b>NS/NC</b>
<b>12. ¿Cuál es tu valoración global de la labor de FORMACIÓN/ FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES que lleva a cabo la CONGDN para sus miembros?</b>						
<b>Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)</b>						

	<b>Muy mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Media</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy buena</b>	<b>NS/NC</b>
<b>13. ¿Cuál es tu valoración global del FUNCIONAMIENTO INTERNO Y ESTRUCTURA de la CONGDN</b>						
a) Junta Directiva						
b) Secretaría Técnica						
<b>Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)</b>						

	<b>Muy bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>	<b>NS/NC</b>
<b>14. ¿Cómo crees que es el SENTIMIENTO DE APROPIACIÓN, PARTICIPACIÓN Y PERTENENCIA de las ONGD miembros de la CONGDN en la misma?</b>						
<b>Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)</b>						

<b>Ha mejorado</b>	<b>No ha variado</b>	<b>Ha empeorado</b>	<b>NS/NC</b>
--------------------	----------------------	---------------------	--------------

<b>15. ¿Cómo crees que ha evolucionado el DESEMPEÑO, RECONOCIMIENTO y REPRESENTATIVIDAD, en general, de la CONGDN en los últimos 5 años?</b>				
<b>Si lo deseas, puedes justificar tu respuesta (OPCIONAL)</b>				

<b>16. ¿A futuro, qué importancia estratégica crees que deberían tener las siguientes líneas de trabajo de la CONGDN, teniendo en cuenta su rol y valor añadido para ello?</b>	<b>Muy baja</b>	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>	<b>Muy alta</b>	<b>NS/NC</b>
Información a la ciudadanía sobre la labor de las ONGD						
Incidencia política						
Educación y Sensibilización ciudadana						
Investigación y estudios						
Fortalecimiento capacidades de las ONGD miembros						
Promoción voluntariado en cooperación						
Fortalecimiento de redes						
Otras líneas de trabajo (indica cual)						

<b>17. Y en relación al CONVENIO CON EL PMCID, si tuviera que apostarse por alguna línea concreta de colaboración con la CONGDN, cuál crees que debiera ser priorizada?</b>	<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Algo</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>	<b>NS/NC</b>
Información a la ciudadanía sobre la labor de las ONGD						
Incidencia política						
Educación y Sensibilización ciudadana						
Investigación y estudios						
Fortalecimiento capacidades de las ONGD miembros						
Promoción voluntariado en cooperación						
Fortalecimiento de redes						
Otras líneas de trabajo (indica cual)						

<b>18. A modo de resumen, por favor, indica los principales aspectos positivos/oportunidades y negativos/amenazas de la CONGDN, según tu opinión</b>	
Aspectos positivos / oportunidades	- - -
Aspectos negativos / amenazas	- - -

**19. Muchas gracias por tu importante colaboración !! Si deseas compartir cualquier otra idea, sugerencia o comentario para la evaluación del convenio CONGDN-PMCID, puedes hacerlo aquí**

## 7.5 Guiones de entrevistas y talleres

### EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN

#### ENTREVISTA CON PMCID

#### PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR

- ¿Por qué se decidió centrar o visibilizar el convenio sobre todo en la Oficina de Información (además del apoyo general a la CONGDN)? ¿Se plantearon otras alternativas? ¿Por qué no se incluyó ningún componente expreso de educación a ciudadanía y movilización social?
- ¿En algún momento del convenio se plantearon objetivos concretos y tangibles para el mismo? ¿Sería posible / deseable a futuro?
- ¿Cómo valoras las estrategias, labor y desempeño de la Oficina de Información hasta ahora? En especial, ¿qué opinión te merece el descenso notable del nº de visitas, correos y llamadas telefónicas atendidas en los últimos años?
- ¿Cómo crees que es la colaboración entre la Oficina de Información de la CONGDN y el resto de los centros, oficinas y puntos de información existentes en Pamplona (Navarra+, Oficina Juventud, Zentro, INJD, etc.)? ¿Existen áreas de mejora?
- ¿Qué opinas de la posibilidad de potenciar de forma transversal las tareas de información a la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD, a través de dichos centros y oficinas ya existentes?
- ¿Cómo valoras los componentes de coordinación interna y coordinación externa apoyados también por el convenio? ¿Existen objetivos o metas claras al respecto? ¿Existen sinergias entre estos y la Oficina de Información?
- ¿Consideras que la distribución de recursos del convenio entre los diferentes componentes (incluido funcionamiento) apoyados es coherente y adecuada?
- ¿Cómo valoras la comunicación con la CONGDN? ¿Y la calidad de los informes y memorias presentados por esta? ¿Existen puntos de mejora?
- ¿Cuál sería para ti el principal impacto logrado con el convenio con la CONGDN a lo largo de estos años (representatividad CONGDN, funcionamiento CON GDN, visibilidad PMCID, información ciudadana, etc.)?
- ¿Cómo ha sido la coordinación entre el PMCID y otros agentes que apoyan a la CONGDN (en especial el GN)? ¿Existen áreas de mejora?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN**  
**ENTREVISTA CON DIRECTORA ÁREA ACCIÓN SOCIAL DEL AYTO. PAMPLONA**  
**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- Breve presentación de la evaluación, objetivos, enfoque y metodología
- ¿Cómo se valora, en general, la marcha del convenio con la CONGDN, en especial sobre el funcionamiento de la Oficina de Información?
- ¿Existe o se conoce algún estudio a nivel oficial en Pamplona/Navarra sobre el nivel de información e implicación de la ciudadanía en temas de solidaridad y ONGD?
- ¿Existen sinergias o complementariedades entre este convenio y otras iniciativas, centros, oficinas, etc. del AAS o de otras áreas municipales? ¿Y con el GN? ¿Se podrían reforzar?
- ¿Qué se opina de la idea de la CONGDN de presentar un convenio marco a financiar de manera conjunta por todos los potenciales donantes?
- ¿Qué opinas del apoyo del PMCID a la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Crees que habría otras posibles áreas de colaboración en las que se podría aprovechar aún más el valor añadido de ambas entidades?
- De forma más general, hablando de la CONGDN en su conjunto, ¿cuáles crees que deberían ser sus principales líneas prioritarias u objetivos estratégicos a futuro?
- Y a nivel interno, ¿cuáles crees que son sus principales retos (representatividad, funcionamiento y estructura, comunicación con miembros, etc.)?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN  
DISCUSIÓN GRUPAL CON JUNTA DIRECTIVA CONGDN**

**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) DE DEBATE**

- Presentación de la encuesta online a pasar a las ONGD miembros de la CONGDN (incluyendo las 3 que están en proceso de entrada). Dudas y sugerencias al respecto. Preguntas adicionales de interés para la CONGDN (en su caso). Cuestiones logísticas y organizativas
- ¿Cómo se valora, en general, el desempeño de la Oficina de Información de la CONGDN hasta ahora (pertinencia, evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Cómo se valora, en general, la labor de coordinación interna y fortalecimiento de capacidades de sus ONGD miembros que realiza la CONGDN hasta ahora (evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Cómo se valora, en general, la labor de trabajo en red e incidencia que realiza la CONGDN hasta ahora (evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Cómo se valora, en general, la labor de educación y movilización social que realiza la CONGDN hasta ahora (evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Por qué el convenio con el PMCID se ha centrado hasta ahora en la Oficina de Información? ¿Por qué no se ha incluido de forma expresa un componente de Educación y Movilización Social como parte del mismo? ¿Qué opinión se tiene al respecto?
- ¿Qué importancia estratégica tiene o debería tener la Oficina de Información de la CONGDN a futuro? ¿Cuáles son las sinergias con el resto de las líneas de trabajo CONGDN (incidencia y redes; movilización social y educación)?
- ¿Qué se opina de la posibilidad de potenciar a futuro de forma transversal las tareas de información a la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD, a través del resto de centros, oficinas y plataformas sociales ya existentes?
- ¿Es adecuado el volumen de personal, formación, herramientas y recursos del equipo de la ST? ¿Y la estructura interna y organigrama en la misma? ¿Por qué no existe rotación en la ST, al igual que ocurre en la JD? ¿Cómo se valora la comunicación y relaciones de la JD con la ST? ¿Existe algún área de mejora?
- ¿Cómo se valora desde la JD el funcionamiento de la propia JD (representatividad, motivación, implicación, dedicación, perfil de miembros, funciones, etc.)? ¿Debilidades, retos y áreas de mejora?
- ¿Qué opinión se tiene sobre la comunicación con el PMCID, y sobre los procedimientos de discusión, seguimiento y justificación del convenio con el PMCID? ¿Existen aspectos a mejorar?
- ¿Con qué otros apoyos financieros, además del PMCID, cuenta la CONGDN actualmente? ¿Cómo es la coordinación y sinergias entre los diferentes financiadores? ¿Cuál ha sido el origen y justificación de la idea de crear un convenio marco al que se adhieran todos ellos? ¿Ventajas e inconvenientes?
- De forma más general, hablando de la CONGDN en su conjunto, ¿cuáles son sus principales líneas prioritarias u objetivos estratégicos a futuro?

- Y a nivel interno, ¿cuáles son sus principales retos (representatividad, funcionamiento y estructura, comunicación con miembros, etc.)?
- ¿Cuál/es podrían ser las áreas de colaboración prioritarias para futuros convenios entre el PMCID y la CONGDN, a fin de aprovechar al máximo el valor añadido de ambos?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN  
ENTREVISTA CON COORDINADORA ST CONGDN  
PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Cómo valoras en general, hasta ahora, el desempeño de la Oficina de Información de la CONGDN (pertinencia, evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Cómo valoras en general, hasta ahora, la labor de coordinación interna y fortalecimiento de capacidades a sus miembros que realiza la CONGDN (evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Cómo valoras en general, hasta ahora, la labor de trabajo en red e incidencia que realiza la CONGDN (evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Cómo valoras en general, hasta ahora, la labor de educación y movilización social que realiza la CONGDN (evolución en los últimos años, logros, dificultades, retos a futuro)?
- ¿Por qué el convenio con el PMCID se ha centrado hasta ahora en la Oficina de Información? ¿Por qué no se ha incluido de forma expresa un componente de Educación y Movilización Social como parte del mismo? ¿Qué opinión tienes al respecto?
- ¿Qué importancia estratégica consideras que tiene o debería tener la Oficina de Información de la CONGDN a futuro? ¿Cuáles son las sinergias con el resto de las líneas de trabajo CONGDN (incidencia y redes; movilización social y educación)?
- ¿Qué opinas de la posibilidad de potenciar a futuro de forma transversal las tareas de información a la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD, a través del resto de centros, oficinas y plataformas sociales ya existentes?
- ¿Es adecuado el volumen de personal, formación, herramientas y recursos del equipo de la ST? ¿Y la estructura interna y organigrama en la misma? ¿Por qué no existe rotación en la ST, al igual que ocurre en la JD? ¿Cómo se valora la comunicación y relaciones con la JD? ¿Existe algún área de mejora?
- ¿Qué opinión tienes sobre la comunicación con el PMCID, y sobre los procedimientos de discusión, seguimiento y justificación del convenio con el PMCID? ¿Existen aspectos a mejorar?
- ¿Con qué otros apoyos financieros, además del PMCID, cuenta la CONGDN actualmente? ¿Cómo es la coordinación y sinergias entre los diferentes financiadores? ¿Cuál ha sido el origen y justificación de la idea de crear un convenio marco al que se adhieran todos ellos? ¿Ventajas e inconvenientes?
- De forma más general, hablando de la CONGDN en su conjunto, ¿cuáles crees que debieran ser sus principales líneas prioritarias u objetivos estratégicos a futuro?
- Y a nivel interno, ¿cuáles crees que son sus principales retos (representatividad, funcionamiento y estructura, comunicación con miembros, etc.)?
- ¿Cuál/es crees que podrían ser las áreas de colaboración prioritarias para futuros convenios entre el PMCID y la CONGDN, a fin de aprovechar al máximo el valor añadido de ambos?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN**  
**ENTREVISTA CON TÉCNICA COMUNICACIÓN CONGDN Y COORD. CONVENIO**  
**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Conoces la razón por la que se decidió centrar el convenio entre el PMCID y la CONGDN en la Oficina de Información? ¿Se tuvo en cuenta algún estudio o datos de base sobre el grado de conocimiento e implicación de la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD? ¿Se consultó a grupos, plataformas sociales y ciudadanas para valorar su opinión?
- ¿Existía algún grupo meta particularmente priorizado y alguna estrategia específica para el mismo, o la labor de la Oficina se dirige a la ciudadanía en su conjunto?
- ¿Qué otros actores (Oficinas, Centros, Puntos de Información, las propias ONGD) están realizando tareas similares de información en Pamplona? ¿Cómo se ha tenido en cuenta su trabajo al diseñar la labor de la Oficina de la CONGDN (sinergias, no duplicación)? ¿Cómo se está coordinando con ellas? ¿Hay retos o aspectos mejorables al respecto?
- ¿Existen objetivos y metas claros y medibles al respecto de la labor de la Oficina de Información, ya sea en el convenio o internamente en la CONGDN? En caso afirmativo ¿cuáles son y cómo se están midiendo?
- ¿Se está analizando el grado de satisfacción de usuarias/os de la oficina, o el impacto final que tiene la información proporcionada a las/os mismos a través de los diferentes medios, más allá del nº de personas atendidas?
- ¿Qué tipo de registros sobre actividad y usuarias/os de la Oficina de Información se llevan?
- ¿Cómo se valora el descenso notable del nº de visitas, correos y llamadas telefónicas atendidas por la Oficina en los últimos años? ¿Ha habido alguna reflexión estratégica a futuro al respecto?
- ¿Cómo se valora el resto de las actividades de la Oficina de Información (boletín, agenda solidaria, web, redes sociales, publicaciones, etc.)? ¿Se han alcanzado los resultados previstos? ¿Qué se deduce de la evolución de cifras en los últimos 5 años? ¿Qué dificultades prácticas se han encontrado para cada una?
- ¿Cómo se valoran las actividades de comunicación interna de la CONGDN que se apoyan en el convenio (boletín interno, intranet, encuentros, comisiones internas, etc.)? ¿Se han alcanzado los resultados previstos? ¿Qué se deduce de la evolución de cifras en los últimos 5 años? ¿Qué dificultades prácticas se han encontrado para cada una?
- ¿Es adecuado el volumen de personal, formación del mismo, herramientas y recursos del equipo a cargo del convenio? ¿Y la estructura interna y organigrama en la ST habilitada para ello? ¿Existe algún área de mejora?
- ¿Qué opinión tienes sobre la comunicación con el PMCID, y sobre los procedimientos de discusión, seguimiento y justificación del convenio con el PMCID? ¿Existen aspectos a mejorar?
- ¿Qué importancia estratégica consideras que tiene o debería tener la Oficina de Información de la CONGDN a futuro? ¿Cuáles son las sinergias con el resto de las líneas de trabajo CONGDN (incidencia y redes; movilización social y educación)

- ¿Qué opinas de la posibilidad de potenciar a futuro de forma transversal las tareas de información a la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD, a través del resto de centros y oficinas ya existentes?
- De forma más general, hablando de la CONGDN en su conjunto, ¿cuáles crees que debieran ser sus principales líneas prioritarias u objetivos estratégicos a futuro?
- Y a nivel interno, ¿cuáles crees que son sus principales retos (representatividad, funcionamiento y estructura, comunicación con miembros, etc.)?
- ¿Cuál/es crees que podrían ser las áreas de colaboración prioritarias para futuros convenios entre el PMCID y la CONGDN, a fin de aprovechar al máximo el valor añadido de ambos?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN**  
**ENTREVISTA CON TÉCNICAS DE INCIDENCIA Y EDUCACIÓN DE LA CONGDN**  
**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Cómo se valoran cada una de las actividades de coordinación externa y trabajo en red con otros actores (PES, CONGDE, Banca Ética, Pamplona Ciudad de Acogida, Quorum Global) que se apoyan en el marco del convenio con el PMCID? ¿Se han alcanzado los resultados previstos? ¿Qué se deduce de la evolución de cifras en los últimos 5 años? ¿Qué dificultades prácticas se han encontrado para cada una?
- ¿Existen objetivos o impactos medibles perseguidos con este componente de incidencia/redes, más allá del nº de actividades o contactos realizados (CONGDN como referente, incremento representatividad, participación en iniciativas concretas, etc.)?
- ¿Cuáles serían actualmente las líneas estratégicas, áreas o temáticas prioritarias de la CONGDN en materia de incidencia y redes?
- ¿Y en materia de educación para la ciudadanía y movilización social?
- ¿Y en materia de fortalecimiento de capacidades de las ONGD miembros?
- ¿Por qué no se ha incluido en los últimos años de forma expresa un componente de Educación y Movilización Social como parte del convenio con el PMCID? ¿Qué opinión se tiene al respecto?
- ¿Qué importancia estratégica consideras que tiene o debería tener la Oficina de Información de la CONGDN a futuro? ¿Cuáles son las sinergias con el resto de las líneas de trabajo CONGDN (incidencia y redes; movilización social y educación)?
- ¿Es adecuado el volumen de personal, formación del mismo, herramientas y recursos del equipo de la ST? ¿Y la estructura interna y organigrama en la misma? ¿Y la comunicación y relaciones con la JD? ¿Existe algún área de mejora?
- ¿Qué opinión tienes sobre la comunicación con el PMCID, y sobre los procedimientos de discusión, seguimiento y justificación del convenio con el PMCID? ¿Existen aspectos a mejorar?
- ¿Qué opinas de la posibilidad de potenciar a futuro de forma transversal las tareas de información a la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD, a través del resto de centros, oficinas y plataformas sociales ya existentes?
- De forma más general, hablando de la CONGDN en su conjunto, ¿cuáles crees que debieran ser sus principales líneas prioritarias u objetivos estratégicos a futuro?
- Y a nivel interno, ¿cuáles crees que son sus principales retos (representatividad, funcionamiento y estructura, comunicación con miembros, etc.)?
- ¿Cuál/es crees que podrían ser las áreas de colaboración prioritarias para futuros convenios entre el PMCID y la CONGDN, a fin de aprovechar al máximo el valor añadido de ambos?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN**  
**ENTREVISTA CON ANTIGUOS MIEMBROS DE LA CONGDN**  
**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Cuál es tu opinión sobre el nivel actual de conocimiento e implicación de la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD? ¿Conoces algún estudio, informe o estadística relevante al respecto en el ámbito de Pamplona/Navarra?
- ¿Has percibido alguna evolución al respecto en los últimos años? En caso afirmativo, ¿cuáles crees que pueden ser las causas?
- ¿Conoces la razón por la que se decidió centrar el convenio entre el PMCID y la CONGDN en la Oficina de Información? ¿Qué opinión te merece esta decisión? ¿Crees que existían objetivos claros y medibles al respecto?
- ¿Cómo valoras las estrategias, labor y desempeño de la Oficina de Información hasta ahora? En especial, ¿qué opinión te merece el descenso notable del nº de visitas, correos y llamadas telefónicas atendidas en los últimos años?
- ¿Cómo crees que es la colaboración entre la Oficina de Información de la CONGDN y el resto de los centros, oficinas y puntos de información existentes en Pamplona (Navarra+, Oficina Juventud, Zentro, INJD, etc.? ¿Existen áreas de mejora?
- ¿Qué opinas de la posibilidad de potenciar de forma transversal las tareas de información a la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD, a través de dichos centros y oficinas ya existentes?
- De forma más general, hablando de la CONGDN en su conjunto, ¿cuáles crees que debieran ser sus principales líneas prioritarias u objetivos estratégicos a futuro?
- Y a nivel interno, ¿cuáles crees que son sus principales retos (representatividad, funcionamiento y estructura, comunicación con miembros, etc.)?
- ¿Cuál/es crees que podrían ser las áreas de colaboración a futuro entre el PMCID y la CONGDN, a fin de aprovechar al máximo el valor añadido de ambos?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN  
ENTREVISTA CON CASA DE LA JUVENTUD PAMPLONA  
PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Cuál es la labor que realiza la Casa de la Juventud? ¿Cuántas personas trabajan en ella? ¿Cuál es el perfil de usuario/a? ¿Existen datos disponibles sobre el nº de personas atendidas, evolución en los últimos años, temáticas tratadas, etc.?
- ¿Qué estrategias/herramientas están resultando más exitosas para la labor que realiza la Casa de la Juventud (en especial, empleo de nuevas TIC)? ¿Ha habido alguna evolución en ese sentido en los últimos años en la labor de la Casa de la Juventud?
- ¿Existen mecanismos para medir la satisfacción de usuarios/as y el impacto de la labor de la Casa de la Juventud (más allá del mero número de personas atendidas)?
- ¿Se abordan de alguna manera cuestiones relacionadas con la información a la ciudadanía sobre temas de solidaridad, ONGD, etc.?
- ¿Se conoce la labor de la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Existe alguna vía formal o informal de colaboración entre ambas? En caso afirmativo, ¿hay datos del nº de personas derivadas desde una a la otra?
- ¿Que opinión se tiene sobre el nivel actual de conocimiento e implicación de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad, y su evolución en los últimos años? ¿Se conoce algún estudio o estadística al respecto?
- ¿Sería posible que la Casa de la Juventud asumiese / incrementase tareas relacionadas con la información a la ciudadanía en temas de solidaridad y ONGD? ¿Qué condiciones harían falta para ello?
- ¿Qué opinas del apoyo del PMCID a la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Crees que habría otras posibles áreas de colaboración en las que se podría aprovechar aún más el valor añadido de ambas entidades?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN**  
**ENTREVISTA CON SERVICIO COOPERACIÓN GOBIERNO NAVARRA**  
**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿De qué forma apoya el GN a la CONGDN (prioridades temáticas, importes, modalidades de ejecución, mecanismos de justificación, etc.)?
- ¿Han existido mecanismos de coordinación con el PMCID para garantizar sinergias y no duplicación en el apoyo a la CONGDN? ¿En base a qué criterios se decide el enfoque y prioridades del apoyo por cada entidad? ¿Es posible mejorar esta coordinación entre GN y PMCID?
- ¿Existen otros donantes que apoyen a la CONGDN con los que se coordine el GN? ¿Hay posibilidades de mejora al respecto?
- ¿Qué se opina de la idea de la CONGDN de presentar un convenio marco a financiar de manera conjunta por todos los potenciales donantes? Ventajas e inconvenientes.
- ¿Qué opinión se tiene sobre el nivel actual de conocimiento e implicación de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad, y su evolución en los últimos años? ¿Se conoce algún estudio o estadística al respecto?
- ¿Qué valoración se tiene, en general, del funcionamiento de la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Existen algunas otras instancias de información del GN con las que se coordine (o debiera coordinar) esta Oficina?
- ¿Qué opinas de la posibilidad de potenciar de forma transversal las tareas de información a la ciudadanía de Pamplona en materia de solidaridad y ONGD, a través de dichos centros y oficinas ya existentes?
- ¿Qué opinas del apoyo del PMCID a la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Crees que habría otras posibles áreas de colaboración en las que se podría aprovechar aún más el valor añadido de ambas entidades?
- De forma más general, hablando de la CONGDN en su conjunto, ¿cuáles crees que debieran ser sus principales líneas prioritarias u objetivos estratégicos a futuro?
- Y a nivel interno, ¿cuáles crees que son sus principales retos (representatividad, funcionamiento y estructura, comunicación con miembros, etc.)?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN**  
**ENTREVISTA CON INSTITUTO NAVARRO DE JUVENTUD Y DEPORTE**  
**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Cuál es la labor que realiza la oficina de información del INJD? ¿Cuántas personas trabajan en él? ¿Cuál es el perfil de usuario/a? ¿Existen datos disponibles sobre el nº de personas atendidas, evolución en los últimos años, temáticas tratadas, etc.?
- ¿Qué estrategias/herramientas están resultando más exitosas para la labor que realiza el INJD (en especial, empleo de nuevas TIC)? ¿Ha habido alguna evolución en ese sentido en los últimos años en la labor del INJD?
- ¿Existen mecanismos para medir la satisfacción de usuarios/as y el impacto de la labor del INJD (más allá del mero número de personas atendidas)?
- ¿Se abordan de alguna manera cuestiones relacionadas con la información a la ciudadanía sobre temas de solidaridad, ONGD, etc.?
- ¿Se conoce la labor de la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Existe alguna vía formal o informal de colaboración entre ambas? En caso afirmativo, ¿hay datos del nº de personas derivadas desde una a la otra?
- ¿Qué opinión se tiene sobre el nivel actual de conocimiento e implicación de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad, y su evolución en los últimos años? ¿Se conoce algún estudio o estadística al respecto?
- ¿Sería posible que el INJD asumiese / incrementase tareas relacionadas con la información a la ciudadanía en temas de solidaridad y ONGD? ¿Qué condiciones harían falta para ello?
- ¿Qué opinas del apoyo del PMCID a la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Crees que habría otras posibles áreas de colaboración en las que se podría aprovechar aún más el valor añadido de ambas entidades?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN  
ENTREVISTA CON PUNTO INFORMACIÓN NAVARRA + VOLUNTARIA  
PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Cuál es la labor que realiza Navarra+? ¿Cuántas personas trabajan? ¿Cuál es el perfil de usuario/a? ¿Existen datos disponibles sobre el nº de personas atendidas, evolución en los últimos meses, temáticas tratadas, etc.?
- ¿Qué estrategias/herramientas están resultando más exitosas para la labor que realiza Navarra+ (en especial, empleo de nuevas TIC)?
- ¿Existen mecanismos para medir la satisfacción de usuarios/as y el impacto de la labor de Navarra+ (más allá del mero número de personas atendidas)?
- ¿Se abordan de alguna manera cuestiones relacionadas con la información a la ciudadanía sobre temas de solidaridad, ONGD, etc.?
- ¿Se conoce la labor de la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Existe alguna vía formal o informal de colaboración entre ambas? En caso afirmativo, ¿hay datos del nº de personas derivadas desde una a la otra?
- ¿Que opinión se tiene sobre el nivel actual de conocimiento e implicación de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad, y su evolución en los últimos años? ¿Se conoce algún estudio o estadística al respecto?
- ¿Sería posible que Navarra+ asumiese / incrementase tareas relacionadas con la información a la ciudadanía en temas de solidaridad y ONGD? ¿Qué condiciones harían falta para ello?
- ¿Qué opinas del apoyo del PMCID a la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Crees que habría otras posibles áreas de colaboración en las que se podría aprovechar aún más el valor añadido de ambas entidades?

**EVALUACIÓN CONVENIO PMCID-CONGDN**  
**ENTREVISTA CON ZENTRO ESPACIO COLABORATIVO**  
**PUNTOS (ABIERTOS Y FLEXIBLES) SOBRE LOS QUE CHARLAR**

- ¿Cuál es la labor que realiza el Zentro? ¿Cuántas personas trabajan en él? ¿Cuál es el perfil de usuario/a? ¿Existen datos disponibles sobre el nº de personas atendidas, evolución en los últimos años, temáticas tratadas, etc.?
- ¿Qué estrategias/herramientas están resultando más exitosas para la labor que realiza el Zentro (en especial, empleo de nuevas TIC)? ¿Ha habido alguna evolución en ese sentido en los últimos años en la labor del Zentro?
- ¿Existen mecanismos para medir la satisfacción de usuarios/as y el impacto de la labor del Zentro (más allá del mero número de personas atendidas)?
- ¿Se abordan de alguna manera cuestiones relacionadas con la información a la ciudadanía sobre temas de solidaridad, ONGD, etc.?
- ¿Se conoce la labor de la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Existe alguna vía formal o informal de colaboración entre ambas? En caso afirmativo, ¿hay datos del nº de personas derivadas desde una a la otra?
- ¿Que opinión se tiene sobre el nivel actual de conocimiento e implicación de la ciudadanía de Pamplona en temas de solidaridad, y su evolución en los últimos años? ¿Se conoce algún estudio o estadística al respecto?
- ¿Sería posible que el Zentro asumiese / incrementase tareas relacionadas con la información a la ciudadanía en temas de solidaridad y ONGD? ¿Qué condiciones harían falta para ello?
- ¿Qué opinas del apoyo del PMCID a la Oficina de Información de la CONGDN? ¿Crees que habría otras posibles áreas de colaboración en las que se podría aprovechar aún más el valor añadido de ambas entidades?