

La primera Buena Práctica de comunicación que se presenta es ***Transversalizar la comunicación de la Diputación Foral de Bizkaia***

Esta buena práctica, denominada “Transversalizar la comunicación”, se refiere al modo en el que se entiende la difusión y comunicación de las operaciones con cofinanciación del FEDER.

Parte de las actuaciones desarrolladas en comunicación cuentan con financiación del FEDER a través del Programa Operativo Asistencia técnica y gobernanza.

Uno de los aspectos que se ha trabajado ha sido el de la comunicación, pasando del desarrollo de unas actuaciones derivadas de una obligación normativa a entender la comunicación como un objetivo en sí mismo. Este cambio supone un cambio de estrategia en la que uno de los principios es que queremos comunicar.

Querer comunicar ha supuesto analizar la forma en la que comunicamos y tomar una serie de decisiones que se han integrado en nuestra gestión diaria:

- Al elaborar la información se piensa en el modo en el que nos gustaría recibirla y, en base a ese criterio, intentamos redactar con claridad y aportar contenidos transparentes.
- Siempre que es posible se acompaña el texto con imágenes.
- Parece muy importante el respeto a los principios horizontales de igualdad y sostenibilidad. Así, al comunicar tenemos mucho cuidado con el lenguaje y las imágenes que utilizamos y procuramos huir de los estereotipos y roles de género. En lo que se refiere a la sostenibilidad procuramos tener en cuenta los recursos que utilizamos en nuestra comunicación y buscar el mínimo impacto ambiental.

También se es muy conscientes de que los recursos que se tienen son escasos por lo que al comunicar debemos pensar en el coste económico y humano de la comunicación. El cambio de actitud ha supuesto dedicar tiempo y reflexión al modo de hacer las cosas y prestar atención a aquello que hacíamos “porque siempre se han hecho así”. Pero, una vez integrada la nueva forma de actuar en la gestión diaria, comunicar resulta mucho más fácil y, al mismo tiempo, permite relatar nuestras actuaciones y dejar memoria de ellas con un esfuerzo razonable.

Probablemente el aspecto más sorprendente, y no previsto, de haber transversalizado la comunicación es que nos ha incorporado en un proceso de mejora constante ya que nos hace conscientes de situaciones que antes

pasaban desapercibidas y en las que tenemos que hacer esfuerzos por mejorar.

En este proceso de cambio se ha avanzado en los siguientes aspectos:

✓ Comunicar es un objetivo.

Al comunicar cumplimos una obligación legal pero cuando comunicamos no buscamos dar respuesta a esa obligación sino a la difusión de lo que supone el esfuerzo realizado por Europa y por nuestras Administraciones para avanzar en calidad de vida y bienestar social en el Territorio Histórico de Bizkaia.

✓ Lo que hacemos lo ponemos en valor.

Tenemos un plan de comunicación contra el que contrastamos las actuaciones que realizamos, pero no comunicamos para cumplir el plan, sino que cumplimos el plan porque comunicamos.

✓ Tan importante como hacer es comunicar.

¡Pero para comunicar, hay que hacer!.

✓ Buscamos coherencia en la comunicación.

No se trata de comunicar de forma desestructurada y para cubrir una etapa sino de realizar un esfuerzo continuado por dejar constancia de nuestra evolución.

Se considera una Buena Práctica porque;

*Uso de recursos innovadores en la presentación, organización y/o desarrollo*

Se está utilizando de forma sistemática la imagen del roll up para difundir la cofinanciación del FEDER en el Territorio Histórico de Bizkaia. Esto nos permite generar una imagen de marca que esperamos que permita ahondar de forma inconsciente en la presencia del FEDER en Bizkaia.

Se genera y difunde un boletín de noticias electrónico. Esto nos permite una amplia difusión de las noticias relativas a los fondos estructurales.

En el diseño y edición del folleto sobre el FEDER se ha buscado la innovación desde diferentes perspectivas:

- El tamaño del folleto no es habitual y, por este motivo, llama la atención.
- La forma de apertura del folleto hace que su lectura recuerde la lectura de un periódico.

- El folleto tiene un alto contenido visual de forma que tiene tanto impacto la imagen como el texto.
- Se presenta una imagen de Bizkaia sobre la que se geolocalizan las operaciones cofinanciadas.

### *Adecuación de los contenidos a los objetivos perseguidos*

Es muy importante adecuar el contenido en función del medio utilizado y las personas destinatarias de la información. Esto lo tenemos en cuenta en las diferentes actuaciones que desarrollamos:

- Boletín electrónico:

Tiene un formato preestablecido, lo que facilita a las personas que lo consultan habitualmente la identificación de la información que contiene.

Las noticias que se incorporan son muy cortas para facilitar una rápida lectura.

Hay 679 personas suscritas al boletín electrónico. Para alcanzar la máxima difusión posible, el boletín se difunde en euskera, castellano e inglés.

Tanto las noticias que se generan como los boletines que se difunden son accesibles desde la web.

- Periódico Estrategia Europa:

La difusión del FEDER en este caso se realiza en un medio dirigido a personas de empresa, habituadas a la lectura de artículos expertos. Esto permite contar con una página en la que se puede condensar mucha información.

Al tratarse de una actuación realizada en colaboración entre el Gobierno vasco y las tres Diputaciones Forales los artículos que se publican son muy diversos y permiten dar una visión muy amplia del FEDER y su impacto.

Estrategia EUROPA se edita una vez al mes con Estrategia Empresarial. Este periódico tiene una tirada de 5.000 ejemplares. Teniendo en cuenta que el periódico se distribuye en instituciones, organismos, empresas, asociaciones, etc., se calcula que esta publicación tiene alrededor de 25.000 lectores y lectoras, en su mayor parte ejecutivos/as (34,6%), empresarios/as (21,7%), técnicos/as (19%) y profesionales liberales (18,4%), además de personal funcionario y cargos públicos.

Su ámbito territorial es el País Vasco. Dentro de éste, la mayor parte de los ejemplares se distribuyen en Bizkaia (45%), el resto se distribuyen en Gipuzkoa (33%) y Álava (20%).

- Informe anual:

Redactar el informe anual nos permite evaluar y revisar las actuaciones cofinanciadas al tiempo que ponemos en valor el esfuerzo desarrollado durante el año.

Durante su elaboración realizamos un importante esfuerzo por incorporar tanto contenido descriptivo como visual y por realizar un análisis del grado de avance. Esto nos permite identificar aquellos aspectos que requieren una especial atención al tiempo que nos posibilita una relación más transparente con las personas receptoras del informe.

- Comité de Seguimiento:

La celebración de los Comités de Seguimiento nos permite una relación muy cercana con el resto de agentes que participan en la gestión del FEDER, así como conocer de forma directa las preocupaciones y demandas de la Comisión Europea, lo que nos facilita la labor de gestión a realizar.

Entre las actuaciones que realiza la Diputación Foral de Bizkaia para los Comités de Seguimiento está la elaboración de presentaciones. Estas nos facilitan la transmisión de información a las personas que participan en estos Comités.

Las presentaciones que se realizan en el Comité de seguimiento las difundimos posteriormente a través de la página web de la Diputación Foral de Bizkaia. De este modo la misma información que conocen las personas que participan en el Comité en relación a la cofinanciación del FEDER en Bizkaia puede ser consultada por cualquier persona.

En el año 2013 el Comité de seguimiento se ha celebrado en las instalaciones del Automotive Intelligence Center, AIC, en Amorebieta, Este proyecto cuenta con cofinanciación del FEDER, lo que nos ha permitido mostrar el impacto de un proyecto cofinanciado.

- Folleto:

En el diseño y elaboración del folleto se ha tenido en cuenta su difusión generalizada. Por este motivo se ha realizado una publicación con alto

contenido visual y en la que la información relativa a los proyectos se ha organizado de forma que sea fácilmente entendible por el público en general.

Uno de los aspectos que se han tenido en cuenta ha sido la importancia de localizar geográficamente los proyectos de modo que todas las personas visualicen algún proyecto en su entorno habitual.

Junto a esta labor de simplificación de la información, se han tratado rigurosamente aspectos relacionados con los principios horizontales, la Estrategia Europa 2020, .....

Se ha editado y distribuido una tirada de 3.000 ejemplares que presentan el Fondo Europeo de Desarrollo Regional como impulsor de proyectos destinados a mejorar las condiciones de nuestro entorno y a hacer de las regiones europeas lugares atractivos para vivir, invertir y trabajar.

Europa, en el ámbito de la Política Regional, impulsa el desarrollo armonioso, equilibrado y sostenible de la Unión. Para ello, se cuenta, entre otros instrumentos, con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). Trabajar para lograr este desarrollo es una obligación establecida en el artículo 174 del Tratado. El FEDER se centra en dar respuesta a las prioridades y objetivos de Europa en los siguientes campos:

- » La innovación y economía del conocimiento a través de la mejora de las capacidades en I+D+i, ...
- » El medio ambiente y prevención de riesgos, el fomento de la eficiencia energética, la promoción del transporte urbano limpio, ...
- » El acceso a los servicios de transporte y telecomunicaciones de interés económico general mediante la ampliación de las redes secundarias y el mayor acceso de las PYMES a las tecnologías de la información y la comunicación.

En el periodo de programación 2007-2013 la Comunidad Autónoma del País Vasco participa en los Fondos Estructurales en el objetivo "Competitividad regional y empleo" lo que significa que las actuaciones propuestas a cofinanciación deben permitir anticipar los cambios económicos y sociales y fomentar la innovación, la iniciativa empresarial, la protección del medioambiente, la accesibilidad, la capacidad de adaptación y el desarrollo de mercados de trabajo que favorezcan la integración.

### *Incorporación de criterios de igualdad de oportunidades*

Los aspectos relacionados con la igualdad de oportunidades se tienen permanentemente presentes. En el folleto se ha incorporado una referencia al principio horizontal de igualdad de oportunidades y se ha tenido mucho cuidado tanto en el texto como en las imágenes utilizadas.

Asimismo, al describir el impacto de las actuaciones se hace una referencia a la población afectada y su distribución por sexo. También se presta una especial atención a la redacción del informe anual en el que se procura hacer un uso no sexista del lenguaje y evitar las reproducciones de roles de género. Además, en la elección de las imágenes buscamos dar una imagen lo más igualitaria posible y evitar la reproducción de roles de género.

Por otra parte, en el Comité de Seguimiento buscamos una representación equilibrada de mujeres y hombres participantes en el mismo por parte de la Diputación Foral de Bizkaia, no solo en cuanto a número sino también en lo relativo a la participación y a las intervenciones que se realizan durante el Comité.

Por último, en nuestras presentaciones e informes tenemos mucho cuidado en la utilización de un uso no sexista del lenguaje. Esta premisa la intentamos trasladar a nuestras intervenciones de modo que nuestra comunicación oral también visibilice a mujeres y hombres.

#### *Adecuación con el objetivo general de difusión de los fondos*

La comunicación es uno de los objetivos planteados en nuestra actuación. Por tanto, nuestro objetivo de comunicar está perfectamente alineado con el objetivo general de difusión de los fondos. Se aprovechan ocasiones especiales como el Día de Europa o la celebración de un curso europeo de verano de la EHU/UPV para difundir la contribución del FEDER en el avance del Territorio Histórico de Bizkaia y para poner en valor su contribución financiera al desarrollo de infraestructuras de nuestro entorno.

Se comunican sistemáticamente aquellas noticias que se generan en relación con las operaciones cofinanciadas por el FEDER. Parte de las actuaciones de comunicación están cofinanciadas por el FEDER a través del Programa Operativo Asistencia técnica y gobernanza por lo que la comunicación que realizamos lleva sistemáticamente incorporada la referencia al FEDER junto con el eslogan “Una manera de hacer Europa”.

Se hace un esfuerzo permanente por identificar y difundir buenas prácticas. Esto nos obliga a analizar las operaciones que se realizan a la luz de los criterios de buenas prácticas, lo que supone hacer una revisión en profundidad de lo que se hace y del modo en que se hace.

#### *Alto grado de cobertura sobre la población objetivo de la acción de comunicación*

En todas las operaciones se ha instalado la cartelería haciendo referencia a la cofinanciación del FEDER. Se ha diseñado, elaborado y difundido un folleto específico para comunicar la contribución del FEDER al desarrollo de Bizkaia en el periodo 2007-2013.

Se mantiene una web con información histórica y actualizada en relación con la cofinanciación europea. En esta web se incorpora información financiera, cualitativa, noticias, ....

La página, que incorpora la referencia a la cofinanciación del FEDER, recibe numerosas visitas a lo largo del año. Se hace un esfuerzo permanente por identificar y difundir buenas prácticas. Estas buenas prácticas están incorporadas en la web de la Diputación Foral de Bizkaia.

En diversas páginas web relativas a operaciones cofinanciadas por el FEDER se incorpora la referencia a la cofinanciación del FEDER.

El roll up se utiliza en nuestras reuniones de forma sistemática.

#### *Evidencia de un alto grado de calidad*

En las operaciones cofinanciadas se han ubicado los carteles de obra y las placas conmemorativas relativas a la financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

En la elaboración de los folletos se ha tenido en cuenta:

- La dimensión final del folleto de modo que en su elaboración se han utilizado los pliegos completos; esto es, sin generación de residuos. Se han imprimido sobre papel reciclado.
- En los folletos se incluye expresamente la referencia “Reciclado. Proceso de fabricación sin cloro y sin blanqueantes ópticos” al objeto de concienciar a la ciudadanía.
- En los folletos se incorpora una referencia expresa a la sostenibilidad ambiental, a la igualdad de oportunidades y a las Estrategias de Lisboa y Europa 2020.
- Se ha buscado un diseño fundamentalmente visual, con poco texto y mucha imagen y se ha dado una importante relevancia a la localización geográfica de las operaciones cofinanciadas para mostrar la distribución de las mismas en el Territorio.

La página web de asuntos europeos, al igual que toda la página web de la Diputación Foral de Bizkaia, cumple los requisitos de accesibilidad y cuenta con una certificación AA.

Nuestro informe anual es extenso tanto por el volumen de información que se incorpora como por las imágenes que lo ilustran. No obstante, y al objeto de minimizar el consumo de papel, lo remitimos en formato digital.

El volumen del fichero generado no permite que se transmita por correo electrónico, debido a las limitaciones al tráfico de información. Al objeto de no precisar servicios de mensajería, que generan emisiones de CO2, se ha habilitado un gestor de contenidos que permite la transmisión telemática y segura de ficheros. De este modo avanzamos tanto en la reducción de

emisiones de CO2 como en la comunicación telemática entre Administraciones Públicas.

## Uso de nuevas tecnologías de la información

Se difunden electrónicamente los boletines con información relativa a operaciones cofinanciadas por el FEDER y se utiliza la página web para informar sobre la cofinanciación europea.

Además del contenido que se incorpora tanto en la página web como en los boletines, en ambos casos se hace referencia expresa a la cofinanciación del FEDER.

Esta referencia expresa a la cofinanciación del FEDER también la incorporamos sistemáticamente en toda la documentación que generamos.

El informe anual, así como todas las comunicaciones en las que nos resulta posible, se trasladan utilizando un gestor de contenidos que permite la transmisión de información de forma rápida y segura. Esto nos facilita una gestión más eficaz y una menor número de desplazamientos gracias a la utilización de las TICs.

### Transversalizar la comunicación



- Comunicar es un objetivo.
- Lo que hacemos lo ponemos en valor.
- Tan importante como hacer es comunicar.
- Buscamos coherencia en la comunicación.

Financiado a través del Programa Operativo Asistencia Técnica y Gobernanza del FEDER.



EGEF FEDER  
Educativo Comunitario  
Grupos Temáticos  
Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional



### Comunicar, nuestra bola 🎱 !!!!!!!

- Está permanentemente presente
- A menudo parece que no forma parte del juego
- Pero es imprescindible no olvidarse de ella



EGEF FEDER  
Educativo Comunitario  
Grupos Temáticos  
Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional

