



Govern de les Illes Balears



Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Evaluación del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013

2007-2013  illes balears
una manera de hacer europa 

Índice

1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	1
1.1. Diseño técnico de la evaluación	2
1.2. Métodos y técnicas utilizadas.....	4
1.3. Valoración de lo anterior.....	8
2. ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO Y LA APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN LA EVALUCIÓN INTERMEDIA DE 2010	9
3. ANÁLISIS DEL AVANCE EN EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.....	17
3.1. Principales avances conseguidos respecto a la Pertinencia del Plan	17
3.2. Principales avances conseguidos respecto a la validez y consistencia interna del Plan.....	20
3.3. Adecuación de la dotación de los medios económicos, humanos y técnicos asignados a las tareas de comunicación de los Fondos	22
3.4. Consideración del Principio de Igualdad de Oportunidades en la Estrategia de Comunicación	24
4. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.....	26
4.1. Avances en la ejecución de las medidas.....	26
4.2. Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución.....	40
4.3. La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas.....	42
5. EVALUACIÓN DE LAS INCIDENCIAS DETECTADAS EN EL PROCESO DE VERIFICACIÓN PREVIA CON RELACIÓN A LOS ASPECTOS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS A PARTIR DE UNA MUESTRA DE OPERACIONES	49
6. EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, TANTO EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD, COMO EN LOS EFECTOS OBTENIDOS POR LAS MISMAS.....	52
7. ANÁLISIS DEL IMPACTO: LOGROS Y DESAFÍOS DE LAS ACTIVIDADES EN MATERIA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	55
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LOS FONDOS ESTRUCTURALES 2014-2020	63

9. BUENAS PRÁCTICAS.....	69
9.1. Valoración de las buenas prácticas de Comunicación ya identificadas	69
9.2. Valoración de buenas prácticas de Actuaciones Cofinanciadas ya identificadas	75
9.3. Identificación adicional de buenas prácticas.....	80

1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Facilitar información acerca de las acciones de la Unión Europea en los Estados Miembros es una garantía de buena utilización del dinero público. Por vez primera, la normativa sobre los Fondos Estructurales impone la aplicación de un Plan de Comunicación en relación con las intervenciones estructurales. De esta forma, la gestión de las actividades de información y publicidad ha adquirido una importancia creciente en este nuevo período de programación.

En concreto, la sección primera del Capítulo II del Reglamento (CE) Nº 1828/2006, de 8 de diciembre, de la Comisión, determina las disposiciones relativas a las actividades de información y publicidad que deben llevar a cabo los Estados Miembros en relación con las intervenciones de los Fondos Estructurales. Esta normativa ha representado un avance sustancial respecto a la programación precedente del período 2000-2006, incrementando más aún su nivel de exigencia y precisión.

En respuesta a ello, la Dirección General de Economía y Estadística de la Consejería de Economía y Competitividad del Govern de les Illes Balears, en colaboración con la Dirección General de Fondos Comunitarios (DGFC) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MHyAP), ha elaborado un Plan de Comunicación para el Programa Operativo (PO) regional del FEDER.

Dicho Plan se configura como el principal instrumento para establecer, en primer lugar, las medidas en materia de comunicación necesarias para dar una mayor notoriedad y transparencia a la actuación de la UE en la región y, en segundo lugar, para determinar las responsabilidades y funciones de las diferentes partes implicadas en la gestión de las operaciones cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Con él, se pretende aumentar el conocimiento que tiene la población en general sobre la UE y el FEDER, ya que, como se señala en el considerando del Reglamento (CE) Nº 1828/2006, *“los ciudadanos de la Unión Europea no están suficientemente informados del papel que desempeña la Comunidad en los programas de financiación destinados a reforzar la competitividad económica, crear puestos de trabajo y fortalecer la cohesión interna”*.

Esta *“falta de comunicación”* entre la Unión Europea y sus ciudadanos no es nueva: ha sido objeto de discusión en los círculos de la UE al menos desde los referendos que precedieron a la entrada en vigor del Tratado de Maastricht en 1992. En un intento de llenar los vacíos comunicativos existentes y de potenciar la integración de los ciudadanos con la marca “Europa”, la Comisión Europea puso en marcha el *Libro Blanco de la Comunicación* bajo el título “Comunicar Juntos Europa”.

Entre las soluciones que plantea para disminuir esta brecha entre los ciudadanos y los responsables políticos está ofrecer una mejor comunicación, no sólo desde las instituciones comunitarias, sino también desde los poderes públicos nacionales, regionales y locales. En consecuencia, la comunicación ha pasado a ser un factor imprescindible para el éxito de los Programas y una parte integrante de los mismos, que implica a todos los agentes comprometidos en el desarrollo de la Política de Cohesión.

Esto explica que la gestión del PO FEDER de Baleares 2007-2013 integre diversas acciones de visibilidad de las actuaciones previstas. La garantía de la realización de tales actuaciones recae, tanto sobre la Autoridad de Gestión, como sobre los Organismos Intermedios/órganos colaboradores/órganos gestores del PO y los propios beneficiarios. Sólo así será posible ofrecer a la ciudadanía balear una mayor transparencia, garantizando una amplia información sobre la dimensión que tiene la Política Regional y los Fondos Estructurales en su territorio, así como de las posibilidades concretas que les brinda el PO FEDER en el período 2007-2013.

Pero, no sólo la puesta en marcha de dichas actuaciones, sino también su seguimiento y evaluación, deben ser, como la del resto de ámbitos de gestión, especialmente cuidados. En este sentido, la evaluación de los Planes de Comunicación tiene por objeto valorar el grado de consecución de los objetivos estratégicos del mismo, esto es, medir la eficacia de las medidas de comunicación emprendidas. Como señala el artículo 4.2.c del citado Reglamento (CE) Nº 1828/2006, es necesario *“... que se evalúen los resultados de las medidas de información y publicidad en cuanto al grado de visibilidad y concienciación de los Programas Operativos, así como del papel desempeñado por la Comunidad”*.

Por lo tanto, su realización se justifica por la necesidad de comprobar si la aplicación de dichos Planes está logrando aumentar la visibilidad del FEDER del PO y del papel desempeñado por la UE, así como la transparencia de la ayuda comunitaria (artículo 69 del Reglamento (CE) Nº 1083/2006).

1.1. Diseño técnico de la evaluación

El diseño técnico de la evaluación de los Planes de Comunicación se ha realizado por las Autoridades de Gestión de las intervenciones estructurales en España. Ello se debe a que la Comisión Europea no ha proporcionado unas orientaciones indicativas específicas sobre la metodología de evaluación a aplicar. Su papel, en este sentido, se ha limitado a la publicación en su página Web de unas fichas metodológicas orientativas para la evaluación de las actuaciones de información y publicidad en el período de programación

2007-2013 y de una serie de documentos e informes de trabajo con la finalidad de que puedan constituirse como referencia para los países miembros¹.

En consecuencia, el Estado español ha sido el que ha establecido el desarrollo y la aplicación práctica de los principios a seguir respecto a la evaluación de la comunicación de los Fondos Estructurales. De esta forma, la Red de Responsables de Información y Publicidad (GERIP), en la que están representadas todas las Comunidades Autónomas, bajo la coordinación de la Autoridad de Gestión, ha sido el instrumento a través del cual se ha decidido el alcance, contenido y objetivos de las evaluaciones de comunicación.

Dicha Red aprobó la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013*, elaborada por la DGFC, con la colaboración de la UAFSE. Para la presente evaluación final, el GERIP acordó incluir algunas consideraciones a tener en cuenta al objeto de elevar la utilidad de la misma, como el análisis de las recomendaciones efectuadas por la Evaluación Intermedia, un enfoque comparado de los resultados respecto al período 2007-2010 y la valoración de las buenas prácticas identificadas hasta la fecha.

Esta Guía significa, por lo tanto, el **marco común de trabajo** a seguir para el conjunto de las evaluaciones de los distintos Planes de Comunicación de los PO de España, al articular, de forma coordinada, el proceso a seguir para estas evaluaciones. Este procedimiento de evaluación de los Planes de Comunicación ha sido configurado de acuerdo con la normativa vigente y con las orientaciones metodológicas en esta materia en base a:

- + Los objetivos de los Planes de Comunicación, es decir, visibilidad de los Programas Operativos y concienciación de la ciudadanía acerca del papel que Europa juega, a través de la aplicación de la Política Cohesión, en la mejora de su calidad de vida.
- + El alcance de la misma a los grupos objetivo de las actuaciones de comunicación, es decir, los beneficiarios, los beneficiarios potenciales y el público en general.
- + El principio de proporcionalidad (conforme al artículo 4.3 del Reglamento (CE) Nº 1083/2006 del Consejo, por el que se establecen las disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión, y el Reglamento (CE) Nº1080/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 relativo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional y por el que se deroga el Reglamento (CE) Nº 1783/1999.

¹ Véase en la siguiente dirección de Internet: http://ec.europa.eu/regional_policy/country/commu/index_es.htm.

Su diseño se ha organizado en dos grandes fases: la elaboración de los indicadores de seguimiento y evaluación para que éstos se incluyesen y cuantificasen en los Planes de Comunicación, que debían ser aceptados por la Comisión Europea y el establecimiento de la metodología y criterios de evaluación a aplicar.

Bajo este planteamiento general, el **objetivo principal de la evaluación** es “*analizar el grado de ejecución y resultados e impactos logrados por el Plan de Comunicación*”, apreciando, asimismo, la calidad de la programación de la estrategia de comunicación y de las medidas aplicadas para garantizar la publicidad de la intervención y el cumplimiento de los requisitos que, en esta materia, establecen los actuales Reglamentos comunitarios.

El **horizonte temporal** que abarca la presente evaluación comprende las medidas y actuaciones ejecutadas entre el 1 de enero de 2010 y el 10 de septiembre de 2013. El análisis de dicho período permitirá completar, así, el ya examinado en la Evaluación Intermedia, que comprendía el primer cuatrienio de aplicación de los fondos (2007-2010), cubriendo la totalidad del actual período de programación. Con ello se pretende, por tanto, extraer conclusiones referidas también al conjunto del período 2007-2013.

1.2. Métodos y técnicas utilizadas

a) Sistema de indicadores

El diseño de indicadores de seguimiento y evaluación constituye un ejercicio fundamental para la evaluación del desarrollo y resultados alcanzados por un Programa. De esta manera, y de acuerdo con la línea de trabajo mantenida por el GERIP, los indicadores de seguimiento y evaluación han sido elaborados y cuantificados conforme a distintas directrices para ser incluidos en los Planes de Comunicación de los PO FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013.

Dichos indicadores, iguales para todos los Planes de Comunicación, se caracterizan por su:

- + **Diseño:** los indicadores de seguimiento y evaluación han sido homogeneizados en su definición, de acuerdo con el Anexo 2 de la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013*, atendiendo a las actividades de información y publicidad que se incluyen en cada uno de los Planes de Comunicación aceptados por la Comisión y el ámbito de actuación de los mismos (la evaluación no está vinculada al Programa Operativo y/o Fondo).

- + **Tipología:** los indicadores se dividen en indicadores de realización y de resultado. En relación con la estimación de los valores a alcanzar por cada uno de los indicadores se ha consensado que se realice a 2013 y se consideren las actividades ejecutadas por los responsables de los Planes de Comunicación y por los Organismos Intermedios beneficiarios y/o gestores del/los Programas Operativos a los que en ellos se haga referencia.

A ellos se unen los indicadores de impacto estimados a partir del trabajo de campo realizado en los procedimientos de evaluación. Éstos permiten medir los efectos o consecuencias más a largo plazo de las actuaciones en materia de información y publicidad y si esos efectos son atribuibles a dichas intervenciones.

En la selección de estos indicadores se ha tenido en cuenta la claridad en su delimitación, la sencillez en su aplicación y la representatividad en cuanto a los objetivos que pretende la propia evaluación. Con ellos se trata de recoger, en aquellas actuaciones dirigidas a los aspectos más directamente ligados con la información, el grado de transparencia requerida para lograr la selección de las mejores actuaciones posibles a cofinanciar a través de la Política de Cohesión.

En este sentido, en lo que respecta a las actuaciones de los distintos colectivos implicados en la aplicación de los fondos en cada PO se plantean tres indicadores de impacto:

- Grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad.
- Tasa de satisfacción, que indica la valoración de los beneficiarios/Organismos Intermedios y/o gestores o partícipes respecto a la información facilitada.
- Tasa de utilidad de las actuaciones.

De cara al conocimiento que la ciudadanía tiene de los fondos procedentes de la Unión Europea y del papel que ésta juega en la mejora de su calidad de vida, se han añadido dos indicadores:

- Grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales y del Fondo de Cohesión.
- Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea.

- + **Proporcionalidad:** La evaluación de las actividades de información y publicidad y de los documentos asociados para apreciar la coherencia, eficacia e impacto de la estrategia de comunicación ha respetado el principio de proporcionalidad. De esta

forma, el alcance de la presente evaluación es el apropiado para avanzar en la consecución de los objetivos fijados para la misma en la citada Guía Metodológica.

b) Análisis Documental

El análisis documental ha permitido llevar a cabo el examen del marco de referencia relativo a las actuaciones en materia de Información y Publicidad. Se han consultado, de esta forma, los documentos de referencia en este ámbito, como el Reglamento (CE) Nº1828/2006, las sucesivas versiones del Plan de Comunicación del PO FEDER 2007-2013 de Baleares, la documentación emitida por las redes de comunicación europeas y nacionales existentes, la información de seguimiento (actividades de comunicación registradas en INFORM, Informes Anuales de Ejecución, buenas prácticas, etc.), manuales de procedimientos y guías específicas de información y publicidad.

Este análisis documental se ha realizado al inicio del proceso de la Evaluación del Plan de Comunicación, puesto que suministra información básica sobre el contexto, estrategia, objetivos y medidas a ejecutar, así como sobre los logros previstos alcanzar en materia de Información y Publicidad.

c) Entrevistas

Se han llevado a cabo entrevistas, tanto directas, como realizadas a través de cuestionarios. Estas entrevistas han sido una herramienta importante para la obtención de información cuantitativa y cualitativa, permitiendo cruzar dicha información con la obtenida de los indicadores de evaluación. De esta forma, se ha podido profundizar en la estimación de los efectos directos e indirectos de las medidas de Información y Publicidad puestas en marcha.

Atendiendo a criterios de equilibrio en cuanto a representatividad y calidad, se ha entrevistado a las Autoridades de Gestión, al Organismo Intermedio del Govern de les Illes Balears (Dirección General de Economía y Estadísticas) y a otros organismos en su calidad de beneficiarios y/o gestores de los fondos, con la finalidad de obtener información ligada con las propias medidas de comunicación llevadas a cabo, y con la repercusión de la información en la mejora de la propia gestión de los Fondos. Asimismo, se han realizado entrevistas a beneficiarios privados de las ayudas comunitarias, que han permitido también recoger su visión respecto a la información y publicidad de la ayuda comunitaria.

Finalmente, se ha llevado a cabo un proceso de encuestación a la población balear con el objetivo de dar respuesta a lo exigido reglamentariamente, en el sentido de dar transparencia a las actuaciones cofinanciadas a través del PO FEDER para los que se ha elaborado el Plan de Comunicación y contrastar si el público en general está concienciado

del papel que la UE juega en la mejora de su calidad de vida. Asimismo, la realización de estas encuestas ha permitido evaluar los dos últimos indicadores de impacto señalados anteriormente.

d) Grupos de Discusión

Los grupos de discusión han tenido por finalidad identificar las necesidades o problemas en materia de información y publicidad, y sus posibles soluciones.

En ellos han participado los distintos tipos de agentes implicados en la gestión y desarrollo de las actuaciones en materia de información y publicidad.

En concreto, se han celebrado dos mesas redondas el 10 de julio de 2013 en la Consejería de Economía y Competitividad del Govern de les Illes Balears: sensibilización y concienciación de la ciudadanía, en la que se han analizado los canales, instrumentos, objetivos cubiertos, y principales obstáculos y éxitos identificados en el desarrollo de las tareas de comunicación; y accesibilidad y calidad en la formación e información proporcionada en materia de Información y Publicidad a beneficiarios potenciales.

e) Encuestas a la población

La evaluación ha dado lugar a un proceso de encuestación a la población balear con el objetivo de contrastar si el público en general está concienciado del papel que la UE juega en la mejora de su calidad de vida. El colectivo investigado está constituido por las personas mayores de 15 años residentes en todo el territorio regional. La realización de estas encuestas ha permitido estimar los dos indicadores de impacto relativos al grado de conocimiento del FEDER, así como del papel desempeñado por la Unión Europea.

El diseño muestral se ha realizado mediante una estratificación por regiones, con el fin de contribuir a la obtención de resultados a nivel nacional. El tamaño de la muestra teórica total se ha situado en 16.000 unidades. Para proceder a la afijación de las unidades en cada una de las distintas Comunidades y Ciudades Autónomas y en aras de respetar el principio de proporcionalidad se han establecido dos grupos independientes, en función de la pertenencia de cada uno de ellas al Objetivo Convergencia (Convergencia pura y Phasing-out) o al Objetivo de Competitividad (Competitividad pura y Phasing-in).

Para decidir el tamaño de la muestra en cada grupo se ha conciliado el montante de fondos europeos a percibir en el período de programación 2007-2013 y la población residente en las Comunidades y Ciudades Autónomas incluidas en cada grupo. Finalmente, los tamaños fueron de 9.000 y 7.000 unidades respectivamente. En ambos grupos se ha

realizado la afijación mediante un criterio de compromiso entre la afijación uniforme y la proporcional. En el caso de Islas Baleares, las unidades de la muestra son 524.

El nivel de confianza para el que se ha efectuado la encuesta es del 95%, considerando la estimación de proporciones en la peor de las hipótesis ($P=Q=0,5$).

1.3. Valoración de lo anterior

La metodología de la evaluación descrita anteriormente supone una respuesta completa a los requerimientos reglamentarios que deben satisfacerse en materia de evaluación de los Planes de Comunicación. De hecho, las líneas maestras en las que se apoya sobrepasan el mero ámbito descriptivo de las actuaciones llevadas a cabo, al formular un planteamiento esencialmente analítico y prospectivo, de cara a obtener los resultados más precisos posibles sobre los logros alcanzados y la probabilidad de conseguir los objetivos marcados para todo el período.

Con tales fines, la selección de los métodos y técnicas a aplicar responde al propio diseño de evaluación adoptado en la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013*. Todo ello ha facilitado la adopción de un enfoque centrado sobre los puntos fundamentales que debe atender la evaluación al objeto, por un lado, de estudiar los logros conseguidos en los diversos ámbitos considerados respecto a los alcanzados hasta 2010, y, por otro, de propiciar la obtención de un valor añadido de cara a mejorar la estrategia de comunicación en el horizonte 2020.

A este respecto, las herramientas de evaluación diseñadas y los mecanismos de obtención y análisis de datos han permitido sustentar las valoraciones finales. Ello permite concluir la *adecuación de la metodología para contestar, con las máximas garantías, las preguntas de evaluación y, por otro, la idoneidad de las técnicas formuladas para contribuir a la apreciación del desempeño del Plan respecto a su eficacia e impacto.*

2. ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO Y LA APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN LA EVALUACIÓN INTERMEDIA DE 2010

La Evaluación del Plan de Comunicación del Programa Operativo FEDER de Islas Baleares realizada en 2010 se caracterizó por su carácter pragmático apoyado en el objetivo de mejorar las condiciones de desarrollo del Plan, mejorando las posibilidades de éxito y maximizando el impacto de las medidas adoptadas en el mismo.

El principio de partenariado quedó ampliamente garantizado en el procedimiento a través de la participación de los órganos gestores y los organismos económicos y sociales en las diferentes vías instrumentadas para la obtención de información cuantitativa y, sobre todo, cualitativa.

Así, se realizaron entrevistas a todos los órganos gestores de fondos del PO FEDER, tanto de la AGE, como de la CAIB y de los Ajuntaments y Consells Insulares beneficiarios de las ayudas.

El 100% de los órganos gestores fueron entrevistados en 2010 con el objetivo de obtener información acerca del grado de conocimiento de las obligaciones en materia de comunicación, así como la utilidad de las actuaciones realizadas y la satisfacción derivada de las mismas.

Asimismo se realizaron entrevistas a un grupo de empresas privadas, lo que permitió captar la perspectiva del sector empresarial como beneficiarias.

Por otra parte, una vez finalizado el informe de evaluación se dio una importante difusión a los resultados obtenidos, la cual ha posibilitado que el conjunto de los agentes implicados en el desarrollo del Plan de Comunicación tengan una amplia información de los mismos.

Así, el informe fue publicado a través de la Web de la Autoridad de Gestión (www.dgfc.sgpg.meh.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp0713/c/epc/Paginas/EvaluacionPlanesComunicacionRegionales.aspx) y de la web de Fondos Europeos de la Dirección General de Economía y Estadísticas (www.caib.es/sacmicrofront/home.do?mkey=M31&lang=ca), en tanto Organismo Intermedio Regional.

La Evaluación Intermedia del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013 recoge, en su capítulo final, una serie de conclusiones y recomendaciones que, de acuerdo a lo establecido en la "Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE

2007-2013”, deben constituir el punto de partida para el arranque de la Evaluación final del Plan.

De hecho, el seguimiento posterior de las recomendaciones, el conocimiento en el transcurso del tiempo de su aplicación y los resultados obtenidos como consecuencia de la misma, permitirán a los evaluadores, pero también a los organismos implicados en la gestión del Plan, tener un conocimiento real de las mejoras introducidas y, en caso de considerarse necesario, contar con la posibilidad de introducir nuevos cambios en las distintas áreas.

Las recomendaciones realizadas por el equipo evaluador en la Evaluación Intermedia fueron un total de siete:

- + **RECOMENDACIÓN 1:** Con el fin de elevar la vinculación entre Objetivos y Medidas del Plan, se sugiere integrar la actuación 2.4 (acciones previstas de publicidad y promoción de proyectos) de la Medida 2 orientada a los beneficiarios potenciales (Transmitir las obligaciones derivadas de la obtención de la financiación comunitaria), a la Medida 2 (Difundir el papel de la UE en el desarrollo regional y el esfuerzo compartido del FEDER y las Administraciones Públicas en la financiación de las inversiones del Programa) dirigida al conjunto de la ciudadanía balear.
- + **RECOMENDACIÓN 2:** Intensificar las actuaciones vinculadas a los indicadores que han mantenido, en el período de análisis, una ejecución inferior a la esperada como son las publicaciones externas realizadas, el número de soportes publicitarios y el número de visitas anuales a las páginas web. A ello se debe añadir la realización de un seguimiento continuado de los mismos.
- + **RECOMENDACIÓN 3:** Procurar una mayor diversificación del número de acciones de difusión de los órganos gestores, de forma que adquieran más protagonismo otras vías de difusión distintas de los anuncios en los Boletines Oficiales. En este contexto, se considera conveniente intensificar la elaboración de folletos, dípticos y trípticos para mejorar la publicidad y promoción de las operaciones del PO, sin perjuicio de la utilización de otro tipo de soportes (publicaciones electrónicas, libros, CDs, vídeos, etc.) que impulsen la ejecución del indicador de publicaciones realizadas, particularmente orientados a poner en relieve los resultados de las actuaciones cofinanciadas.
- + **RECOMENDACIÓN 4:** Realizar un seguimiento específico de los organismos que no han tenido ejecución en todos los indicadores de comunicación con el fin de acelerar la puesta en marcha de sus actividades de información y publicidad. Así:

- ✦ Las Administraciones Locales (con la excepción del Ayuntamiento de Palma), si bien, en todo caso, conviene tener presente la representatividad que dichos organismos tienen en el PO y, en consecuencia, aplicar el principio de proporcionalidad.
- ✦ Asimismo, la Dirección General de Investigación (MICIN) ha mantenido un protagonismo reducido (realizando únicamente dos actuaciones en el período analizado, vinculadas ambas a las convocatorias y apoyo al desarrollo). Por ello se recomienda una mayor actividad de comunicación que ponga especial incidencia en los resultados obtenidos en las actuaciones cofinanciadas.
- ✦ En el Govern de les Illes Balears, sería conveniente promover entre aquellos gestores que han concentrado sus actuaciones de comunicaciones únicamente en las actividades de difusión (como es el caso de la DG de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación) una mayor diversificación.
- ✦ **RECOMENDACIÓN 5:** Para mejorar el seguimiento y evaluación de las acciones del Plan de comunicación se plantean, desde el ámbito particular de la Administración Regional, implicar en mayor medida a los Órganos Gestores en las tareas de seguimiento de las actuaciones de información y publicidad.
- ✦ **RECOMENDACIÓN 6:** De forma general, se estima conveniente animar a los Órganos Gestores a recurrir a los medios de comunicación de ámbito local y regional, dado su mayor alcance e impacto sobre la población en su conjunto, lo que permitiría paliar el déficit observado en este sentido.

Asimismo, resulta conveniente dar un uso más visible al eslogan, logrando que la población relacione de forma inmediata el mismo con la presencia de cofinanciación a través del FEDER.

- ✦ **RECOMENDACIÓN 7:** Entre los colectivos destinatarios de las actuaciones convendría poner especial interés en la población más joven (menor de 25 años).

La revisión y estudio de estas recomendaciones permite **agrupar** las mismas en base a los objetivos que determinaron su consideración y que, en la práctica, son tres: la mejora en la ejecución y seguimiento de las medidas de información y publicidad; la mejora de los procedimientos de gestión relacionados con las obligaciones de información y publicidad y la mejora de los resultados e impactos de las medidas de información y publicidad.

De forma general, el análisis de las recomendaciones permite concluir que, si bien los resultados del informe apuntaban que el Plan recoge una estrategia pertinente y coherente que responde a las necesidades de los diferentes grupos destinatarios y que su

implementación en el período de análisis ha permitido experimentar importantes avances en la consecución de los objetivos, existen posibilidades de mejora que abarcan los tres ámbitos señalados previamente.

En este marco, se observa una preeminencia de las recomendaciones orientadas a la ejecución y el seguimiento (que representan un 43% del total de las realizadas por el equipo evaluador). De forma específica éstas inciden en la conveniencia de impulsar la ejecución de acciones de información y publicidad por parte de los órganos gestores con menor actividad durante el período 2007-2013, así como, desde una perspectiva instrumental, en aquellos indicadores en los que la ejecución se ha considerado reducida, al tiempo que se trabaje en la diversificación de las herramientas empleadas.

Esta intensificación en la actividad supondrá, en la práctica, dos efectos directos: una mejora en los ratios de ejecución del Plan de Comunicación y un mayor alcance o impacto de las mismas entre los colectivos destinatarios.

Desde la perspectiva de los procedimientos de gestión únicamente se han realizado dos recomendaciones (el 28,6% del total): una adaptación del Plan de Comunicación para mejorar la estructuración de las medidas y un requerimiento para una mayor implicación de los Órganos Gestores en el desarrollo de dicho Plan.

Finalmente, las posibilidades de avanzar y maximizar la consecución de resultados e impactos se vería favorecida por dos recomendaciones (28,6%). Éstas aluden a la conveniencia de incrementar el recurso a los medios con mayor impacto, incrementar las actuaciones orientadas a colectivos donde el conocimiento de la UE y los Fondos Estructurales es menor, de forma particular la población más joven y tratar de dar una mayor visibilidad al eslogan: *Una manera de hacer Europa*.

La pertinencia de las recomendaciones debe valorarse a partir de dos criterios básicos: la capacidad de la misma para responder a las carencias de la estrategia de comunicación y su implementación (detectadas en la Evaluación Intermedia) y la aplicabilidad de las mismas.

En este sentido, las conclusiones derivadas del procedimiento de evaluación permitieron identificar las principales debilidades de la estrategia de comunicación del PO FEDER de las Islas Baleares, 2007-2013. Dado que el objetivo de las recomendaciones propuestas es, precisamente solventar estas debilidades y, en este sentido, existe una plena pertinencia de las recomendaciones.

De hecho, todas las conclusiones alcanzadas pueden relacionarse con al menos una de las recomendaciones propuestas, con la única excepción de la relativa a la igualdad de oportunidades. En este punto se establece que pese a las mejoras observadas en la

materia, aún es necesario seguir avanzando en lograr una plena igualdad en la comunicación de los Fondos Estructurales. Si bien, no se ha establecido ninguna recomendación en este sentido en el capítulo 7 del informe, en el análisis previo realizado en el capítulo 5 se determina que será conveniente incidir en la realización de acciones orientadas específicamente a la Igualdad de Oportunidades.

Por otra parte, puede considerarse que las recomendaciones tienen un elevado grado de utilidad y aplicabilidad, en la medida en que se proponen medidas a través de las cuales obtener resultados reales que, cuando menos, permitan matizar los inconvenientes detectados y en su mayor parte, como se señala a continuación, han sido atendidas por los órganos gestores, el Organismo Intermedio y/o la Autoridad de Gestión.

Como excepción, señalar únicamente la Recomendación 1 que alude a la reestructuración de una de las medidas propuestas, para su inclusión entre las actuaciones orientadas al conjunto de la población.

En este caso, la estrategia seguida por la Autoridad de Gestión y el Govern de les Illes Balears ha sido la de mantener la estructuración actual del Plan de Comunicación. Sin embargo, como se verá con más detalle a continuación, se han considerado algunos elementos que matizan su aplicabilidad.

Por lo que se refiere a su aplicación efectiva, las recomendaciones han tenido una respuesta efectiva por parte de los organismos responsables en cada uno de los casos, lo que contribuye a la racionalización de la ejecución de las actuaciones y aplicación de las lecciones de la experiencia. De hecho, en el 72% de los casos se observa que las medidas adoptadas han derivado en una mejora relativa con respecto a la situación identificada en la Evaluación Intermedia. De ello se desprende que el procedimiento de evaluación realizado en 2010 ha contribuido a mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión mediante el aprendizaje continuo.

No obstante, no en todos los casos el grado de respuesta ha sido el mismo. La atención se ha concentrado, mayoritariamente, en las tareas de seguimiento y ejecución, en las que se han atendido el 100% de las recomendaciones realizadas. Sin embargo, en el caso de las recomendaciones de procedimientos, así como las de resultado e impacto se ha detectado que una de las sugerencias no ha sido atendida por motivos de requisitos de tiempo y de recursos financieros, respectivamente.

En relación con la **RECOMENDACIÓN 1** (*Reubicar alguna de las medidas del Plan de Comunicación para mejorar la estructuración de la estrategia*) en la práctica se ha valorado pero no se ha traducido en un cambio efectivo del Plan de Comunicación. No obstante, se han planteado dos medidas en respuesta a la misma: por una parte, la de tener en cuenta esta recomendación a la hora de valorar los efectos generados por la

estrategia de comunicación sobre el conjunto de la población (colectivo objetivo al que se propone que se orientase la misma) y, de otra, su consideración de cara a la definición de la estrategia de comunicación para el período 2014-2020.

La **RECOMENDACIÓN 2** (*Intensificar las actuaciones vinculadas a los indicadores que han mantenido, en el período de análisis, una ejecución inferior a la esperada y seguimiento continuado de los mismos*) ha tenido una respuesta notable. En particular, se han adoptado medidas en ambos ámbitos: la ejecución de actuaciones y el seguimiento de los indicadores que facilite el control de la información volcada en la aplicación informática INFOCO y un seguimiento continuo del cumplimiento de los objetivos a 2013.

Así, se ha producido un incremento significativo de publicaciones externas por parte, fundamentalmente, de Organismo Intermedio Regional, pero también de la Autoridad de Gestión. Se han elaborado documentos de presentación del Programa, así como de sus principales resultados; se ha elaborado un catálogo de buenas prácticas de las actuaciones cofinanciadas; se ha editado un audiovisual sobre los proyectos más emblemáticos del Programa en el período 2007-2011; se han editado varios números de la revista INFONDO, etc.

Por otra parte, como respuesta a una decisión de consenso adoptada en el seno del GERIP se ha optado por recopilar y volcar en la aplicación informática los datos de actuaciones de información y publicidad dos veces al año, en lugar de una como se venía haciendo en años anteriores, cuando los recursos humanos disponibles lo permiten.

En respuesta a la **RECOMENDACIÓN 3** (*Procurar una mayor diversificación del número de acciones de difusión de los órganos gestores, que impulsen la ejecución del indicador de publicaciones realizadas, particularmente orientados a poner en relieve los resultados de las actuaciones cofinanciadas*), se ha optado por editar diferentes tipos de publicaciones externas como son: folletos ("*Balanç de legislatura gestió Fons Europeus*"), documentos de presentación del Programa y/o sus principales resultados ("*La evaluación como garantía de calidad. PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013*" y "*Guía de presentación de los programas de la política de cohesión 2007-2013 en España e Islas Baleares*"), catálogos ("*Catálogo de buenas prácticas del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013*"), audiovisuales ("*El Fondo Europeo de Desarrollo Regional en Islas Baleares: Crecimiento y calidad de vida*") y elaboración de informes de buenas prácticas incluidos en la base de datos de buenas prácticas de actuaciones de la Autoridad de Gestión.

Por su parte, la **RECOMENDACIÓN 4** (*Realizar un seguimiento específico de los organismos que no han tenido ejecución en todos los indicadores de comunicación*) ha llevado tanto a la Autoridad de Gestión como a la Dirección General de Economía y Estadísticas a establecer un seguimiento de los organismos menos activos en materia de comunicación.

La actividad en el caso particular de la Subdirección General de Fondos Europeos para la Investigación (Dirección General de Innovación y Competitividad), que era uno de los organismos con menor volumen de actuaciones puestas en marcha, se ha visto mejorado desde dos puntos de vista: De una parte el compromiso creciente con la política de comunicación que se ha traducido en un incremento de las actuaciones iniciadas (que han pasado de 2 a 39, sin incurrir en un coste adicional, de acuerdo con la información de la aplicación informática INFOCO. De otra, se observa una importante diversificación en la tipología de instrumentos empleados, si bien siguen teniendo en peso prioritario las publicaciones y anuncios en diarios oficiales sobre las convocatorias realizadas.

En lo relativo a las actuaciones puestas en marcha por los diferentes organismos del Govern el seguimiento por parte del equipo evaluador se complica en tanto no existe una información detallada por institución, por lo que sería recomendable instaurar esta forma de recopilación de los datos de cara al período de programación 2014-2020.

La **RECOMENDACIÓN 5** (*Mayor implicación de los Órganos Gestores en las tareas de seguimiento de las actuaciones de información y publicidad*) ha tenido dos elementos fundamentales como respuesta:

- + Un incremento en la frecuencia de la solicitud de información sobre las tareas de información y publicidad realizadas que, tal y como se ha señalado previamente, se realiza desde el año 2012 dos veces al año. Esto unido al incremento de información disponible para los mismos en materia de comunicación (a través de las publicaciones realizadas en la web del Govern), y fundamentalmente los resultados del ejercicio previo de evaluación, ha ampliado la implicación de los órganos gestores en el desarrollo de la estrategia de comunicación del PO FEDER de las Islas Baleares.
- + La creciente implicación de los órganos gestores en las tareas de evaluación de la estrategia de comunicación que recoge el Plan de Comunicación del PO FEDER de las Islas Baleares. Ya en el anterior procedimiento de evaluación se observa una participación del 100% de los órganos gestores en las encuestas realizadas así como su participación activa en mesas redondas, situación que se ha replicado en la Evaluación Final. A ello se une, además, el conocimiento de los resultados de dicho procedimiento, adquirido de modo directo a través de las Redes de comunicación (GERIP Y GRECO-AGE) o las páginas web de la Autoridad de Gestión y de la Dirección General de Economía y Estadísticas del Govern de les Illes Balears.

La respuesta a la **RECOMENDACIÓN 6** (*Animar a los Órganos Gestores a recurrir a los medios de comunicación de ámbito local y regional, dado su mayor alcance e impacto sobre la población en su conjunto dando un uso más visible al eslogan*) ha estado condicionada, en gran medida, por la coyuntura económica. La ya larga crisis económica por la que pasa la economía española y la balear ha derivado en una consolidación fiscal

en las diferentes Administraciones Públicas, que ha hecho que el recurso a los medios de comunicación, por su elevado coste, haya sido muy reducido.

En contraposición se ha optado por la difusión de los proyectos y sus resultados a través de las Nuevas Tecnologías, cobrando una importancia creciente la web de Fondos Europeos del Govern de les Illes Balears, que ha sido la vía para la difusión de documentos digitales, vídeos, o la galería multimedia de proyectos, entre otros; y la web de la Dirección General de Fondos Comunitarios con la constitución de la base de datos de buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas.

Finalmente, la **RECOMENDACIÓN 7** (*Poner especial interés en las actuaciones orientadas a la población más joven*) ha sido una de la que más interés ha despertado por parte del Govern, llevándose a cabo varias actuaciones orientadas a mejorar el conocimiento que los jóvenes de las Islas Baleares tienen sobre la Unión Europea, desde una perspectiva general, y sobre los Fondos Europeos, desde un punto de vista más particular.

Con esta intención el Centro Baleares-Europa ha llevado a cabo diversas sesiones informativas para los alumnos de la ESO y ha convocado los Premios Europa Joves Estudiants, un concurso organizado con motivo del Día de Europa, que tiene como finalidad ampliar los conocimientos de los estudiantes sobre la Unión Europea.

Por otra parte, desde el propio Organismo Intermedio regional se ha elaborado un Comic titulado "Europa, toda una historia", en el que se pone en relieve la relevancia de las políticas comunitarias en la contribución al desarrollo sostenible e innovador de las Islas.

Finalmente, aunque no se incluye en el capítulo de conclusiones y recomendaciones, a lo largo del Informe de Evaluación Intermedia se aconseja *llevar a cabo acciones orientadas específicamente a la Igualdad de Oportunidades*. En relación con esta observación, la valoración global puede considerarse positiva en la medida en que las cuestiones de género tanto han estado presentes desde una perspectiva estratégica, instrumental y de contenido en las actuaciones de información y publicidad, observándose una implicación creciente de los diferentes organismos en los últimos años. Sin embargo, el tiempo transcurrido sólo ha permitido observar avances parciales en términos de impacto (ver capítulo 7).

En conclusión, el 72% de los casos las medidas adoptadas han permitido una mejora relativa con respecto a la situación de partida, lo que pone de relieve los importantes resultados obtenidos en términos de mejora de la eficacia y la eficiencia de la estrategia de comunicación.

3. ANÁLISIS DEL AVANCE EN EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La Evaluación Intermedia puso de relieve el cumplimiento de todas las exigencias reglamentarias respecto a la planificación, gestión y ejecución del Plan de Comunicación, lo que derivó en una valoración de la estrategia de comunicación altamente positiva.

Desde entonces, no sólo se han consolidado los logros conseguidos durante los primeros años del Plan de Comunicación, sino que también se han mejorado diversos aspectos que afectan al desarrollo de las medidas de información y publicidad, como la programación de la comunicación, la gestión operativa y la distribución de responsabilidades o la evaluación y el seguimiento.

En los epígrafes siguientes se abordan, de forma detallada, los principales avances conseguidos con respecto a la pertinencia, la validez y consistencia interna, la adecuación de la dotación de los medios económicos, humanos y técnicos asignados a las tareas de comunicación del FEDER y la consideración del Principio de Igualdad de Oportunidades en la Estrategia de Comunicación.

3.1. Principales avances conseguidos respecto a la Pertinencia del Plan

La pertinencia del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares se ha visto favorecida por las mejoras acontecidas en la programación de la comunicación, en su implementación operativa y en los procedimientos de seguimiento y evaluación.

Con relación a la **programación de la comunicación** formulada para el actual período 2007-2013, hay que señalar que la jerarquía de objetivos establecidos en la estrategia se ha visto aún más reforzada.

Desde el inicio del período, el seguimiento continuo de las acciones de información y publicidad, así como la Evaluación Intermedia, han puesto de manifiesto, en relación con la cuantificación de las metas de la estrategia de comunicación, la conveniencia de incrementar las expectativas iniciales en lo que se refiere a la cuantificación de los objetivos. Ello se ha traducido en una recuantificación al alza de, prácticamente, el 43% de los indicadores.

Estas modificaciones han permitido avanzar en la consolidación de una estrategia robusta desde este punto de vista, reduciendo en los últimos años las necesidades de adaptación de la misma.

De hecho, desde 2010, únicamente se ha llevado a cabo un cambio en los indicadores, concretamente en el caso del número de actos de difusión, introduciendo un incremento con relación a las previsiones consideradas en el momento de la realización de la Evaluación Intermedia. En concreto, el Comité de Seguimiento del Programa Operativo aprobó un aumento del 94% del número de acciones de difusión, que se ha situado en 285.

Desde la perspectiva de la **gestión operativa del Plan**, la valoración de la pertinencia se evalúa también de forma muy satisfactoria.

De forma general, el papel del GERIP se ha consolidado como el instrumento clave para favorecer una gestión eficiente y coordinada de las actuaciones de información y publicidad con relación a la Política de Cohesión. Prueba de ello son los últimos logros alcanzados, que evidencian la adecuada aplicación práctica del conjunto de los Planes de Comunicación. Entre ellos, cabe reseñar:

- + El establecimiento de unos criterios comunes para la identificación de buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas, que complementan a los ya existentes en materia de comunicación.
- + La creación de un banco de buenas prácticas, disponible en la página Web de la Autoridad de Gestión, que ilustra los importantes resultados conseguidos en los distintos ámbitos de intervención de los Fondos.

Dicho protagonismo ha sido similar, en el marco de los organismos de la Administración General del Estado involucrados en la gestión de recursos del FEDER y Fondo de Cohesión, con el grupo técnico de trabajo GRECO-AGE.

A ello se unen, además, los cambios introducidos en el organigrama del Govern de les Illes Balears (definido en los Decretos 10/2011 y 12/2011, del Presidente de las Illes Balears, por los que se establecen la composición del Gobierno regional y su estructura administrativa, así como la estructura orgánica y distribución de competencias de las Consejerías).

En este ámbito se ha producido una unificación de las competencias relacionadas con los Fondos Estructurales en un único Departamento: el Departamento de Fondos Europeos, Proyectos e Iniciativas Comunitarias de la Dirección General de Economía y Estadísticas de la Consejería de Economía y Competitividad.

De forma específica, en lo relacionado con la estrategia de información y publicidad, se concentran las responsabilidades de la estrategia de comunicación tanto del PO FEDER como del PO FSE de las Illes Balears en una única persona. De este modo se trata de aprovechar la experiencia del responsable en materia de información y publicidad, así

como las economías de escala surgida con la gestión conjunta de ambas estrategias de comunicación.

No obstante, la instauración efectiva de los cambios y el necesario período de adaptación hacen prever que los efectos positivos sean mayores y más evidentes a medio plazo.

En último lugar, la evaluación de la pertinencia, desde la óptica del **seguimiento y la evaluación**, es igualmente muy positiva. En este sentido, hay que señalar que se han resuelto los obstáculos iniciales que dificultaban el seguimiento financiero de los Planes de Comunicación. Ello ha sido posible gracias al establecimiento de unos criterios para la determinación del gasto asociado a las medidas de información y publicidad, como resultado de las cuales se ha procedido a una modificación del presupuesto del Plan de Comunicación.

Además, como ya se ha apuntado, los indicadores de realización y resultados definidos se han mostrado relativamente eficaces, tanto para medir el avance en la aplicación del Plan de Comunicación, como para asegurar las posibles revisiones del mismo.

Otro elemento que merece una consideración especial es el relativo a las sucesivas mejoras introducidas en la aplicación informática de seguimiento INFOCO. En concreto, se han ampliado las posibilidades de hacer un seguimiento particularizado por organismo gestor y se ha mejorado la seguridad en el acceso a la información a través del uso del certificado digital.

Asimismo, en materia de evaluación, la elaboración de la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013*, que ya sirvió para aclarar el alcance, contenido y trabajos a desarrollar de la Evaluación Intermedia, es también ahora el referente fundamental a tener en cuenta en esta Evaluación Final.

No obstante, dado que el ejercicio de evaluación es un proceso manifiestamente dinámico, la red GERIP, en su reunión de 24 de septiembre de 2012 y 22 de enero de 2013, ha avanzado en la definición del contenido de la Evaluación Final para elevar la utilidad de la misma, introduciendo algunas modificaciones en relación con la Evaluación Intermedia como son la atención a las recomendaciones de la Evaluación Intermedia, los principales avances registrados desde entonces y la preparación para considerar los aspectos reglamentarios relacionados con la comunicación en el futuro período de programación 2014-2020.

En conclusión, todos estos argumentos constatan los **avances producidos que afianzan los elevados niveles de pertinencia ya observados en la Evaluación Intermedia**.

3.2. Principales avances conseguidos respecto a la validez y consistencia interna del Plan

De acuerdo con las conclusiones de la Evaluación Intermedia, las prioridades y las acciones previstas en el Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares resultaban acertadas para el cumplimiento de los objetivos finales establecidos, de lo que se concluía la coherencia de la estrategia de comunicación diseñada.

Teniendo en cuenta que el número esperado de actuaciones de comunicación será mayor al inicialmente estimado, cabe pensar que el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan será también más elevado, por lo que se corrobora la **positiva valoración de la consistencia interna**.

A este respecto, hay que señalar que la reprogramación al alza de las acciones de difusión ha reforzado las posibilidades de obtención de los tres objetivos que el Plan establece.

En la medida en que en este indicador se contabilizan los distintos tipos de acciones de difusión realizadas en prensa escrita y digital, radio y televisión, con especial referencia a las notas de prensa y noticias aparecidas en los medios, favorecerá la *mejora de la visibilidad de la actuación de la Unión Europea y la sensibilización de la opinión pública sobre el papel que desempeña en colaboración con el Estado y el Govern de les Illes Balears para el crecimiento económico y el progreso social de las Islas*.

Pero, además, el incremento previsto en las publicaciones de licitaciones, bases reguladoras y órdenes de ayuda, convenios, etc. tanto en prensa, como en los diarios oficiales correspondientes, de las operaciones cofinanciables por el PO permitirá un avance mayor en el objetivo de *informar a los beneficiarios y los beneficiarios potenciales de las oportunidades que abre el nuevo PO* y en el de *continuar asegurando la transparencia de la intervención para mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los proyectos cofinanciados*.

De forma paralela, puede identificarse un segundo elemento que ha reforzado la consistencia del Plan: el esfuerzo realizado por la Autoridad de Gestión, los Organismos Intermedios y los órganos gestores/colaboradores en mejorar la definición de las diferentes acciones realizadas, facilitando con ello su comprensión, cuantificación y, por ende, el seguimiento de las mismas.

Así, se ha producido una clara mejoría en la medida en que cada indicador recoge las tipologías de acciones de información y publicidad que comprende, reflejando mejor las realizaciones y resultados, así como los recursos ejecutados en cada tipo de actividad.

De esta forma, se aprecia una correspondencia mucho más estrecha entre el diseño de la estrategia de comunicación formulada y el examen de su ejecución a través de la

aplicación INFOCO, lo que aporta mayores dosis de coherencia al Plan de Comunicación. No obstante, aún persiste cierto margen de mejora, como se desprende del estudio de la ejecución de las medidas (capítulo 4.1).

A su vez, el compromiso adoptado en GERIP y GRECO-AGE de cargar la ejecución de indicadores en varios momentos a lo largo del año ha proporcionado una mayor consistencia al Plan de Comunicación, ya que eleva la capacidad de respuesta del indicador a los propósitos que motivaron su selección, es decir, a su posibilidad de utilización en los momentos clave de seguimiento y evaluación del Plan.

No obstante, la recopilación de esta información ha supuesto, en la práctica, un trabajo adicional que se ha visto retrasado, como consecuencia de los recortes observados en el ámbito del Organismo Intermedio Regional, tanto desde un punto de vista presupuestario como desde la perspectiva de los recursos humanos.

Desde la óptica de los **destinatarios de las medidas de información y publicidad**, los resultados de la Evaluación Intermedia incidían en que *“la planificación de la comunicación ha tenido muy presente los destinatarios a los que debe llegar el Plan con el fin de maximizar el impacto de la estrategia y de las acciones de información y publicidad”*, definiendo una estrategia *“centrada en las necesidades que presentan tales grupos y en los diferentes requerimientos informativos y la capacidad de cada uno para generar corrientes de opinión”*.

Los principales avances registrados en este sentido tienen que ver con la implementación, hasta la fecha, de todas las actuaciones contempladas en el Plan de Comunicación, dirigidas, tanto a los potenciales beneficiarios, como a los beneficiarios u organismos gestores y al conjunto de la ciudadanía balear.

Si en los primeros años de aplicación del Plan, ya se pusieron en marcha las medidas tendentes a interesar a los posibles beneficiarios e informarles de las obligaciones derivadas de su participación en el Programa, desde entonces han aumentado las orientadas a divulgar la existencia del Programa Operativo FEDER de las Islas Baleares, sus objetivos y, de forma particular, los resultados obtenidos a través, fundamentalmente, de la presentación de actuaciones consideradas buenas prácticas, tanto entre los beneficiarios y beneficiarios potenciales como, particularmente, entre el conjunto de la población.

En consecuencia, puede afirmarse que **las necesidades de información de los grupos destinatarios del Plan se han visto razonablemente satisfechas**.

- + Por un lado, las medidas destinadas a beneficiarios potenciales, beneficiarios reales y órganos gestores han propiciado que una mayor difusión de las posibilidades de

cofinanciación, así como un incremento en los niveles de transparencia en relación al acceso y aplicación del FEDER en el Archipiélago balear. Muestra de ello es el creciente volumen de publicaciones relativas a las actuaciones puestas en marcha.

- + Por otro, se han llevado a cabo múltiples actividades destinadas al público para aumentar la visibilidad y notoriedad del Programa Operativo y de la Unión Europea en su propósito de impulsar el crecimiento económico y la cohesión social y territorial en la región. Sin duda, tales actuaciones han tratado de mejorar la percepción de la Política de Cohesión de la Unión Europea entre el público balear, pero también del resto de la UE, así como consolidar el conocimiento de sus principales logros.

Consecuentemente, la validez y consistencia del Plan también se puede ratificar por haber aplicado todas las medidas previstas para lograr sus objetivos en términos de alcanzar el público deseado y proporcionar los resultados buscados, aportando un valor añadido a las actividades de comunicación emprendidas por los organismos gestores, como es la cofinanciación y la suma de esfuerzos a favor de fines compartidos por todas las instituciones afectadas.

3.3. Adecuación de la dotación de los medios económicos, humanos y técnicos asignados a las tareas de comunicación de los Fondos

La Evaluación Intermedia del Plan de Comunicación del PO FEDER de Baleares 2007-2013, en el análisis de la dotación de recursos abordó tanto la disponibilidad y suficiencia de los recursos financieros como de los recursos humanos. Las conclusiones en los dos ámbitos fueron significativamente diferentes.

En lo relativo a la **dotación presupuestaria**, la Evaluación Intermedia se realizó en un momento que podría calificarse de “transitorio o de adaptación”, dado que en el seno del GERIP se estaba llevando a cabo un proceso de ajuste en la metodología para la determinación del presupuesto estimativo del Plan de Comunicación, así como la adopción de una solución consensuada para adaptar el mismo a las posibilidades reales de desarrollo de la estrategia de comunicación de los diferentes Planes.

Tal proceso partía de la necesidad de tener en cuenta dos elementos fundamentales que en un primer momento no habían sido tomados en consideración como son el ámbito subjetivo de aplicación del Plan y la integración de actuaciones no cofinanciadas con Fondos Estructurales dentro del presupuesto indicativo del Plan de Comunicación.

La metodología aprobada derivó en una revisión del presupuesto inicial que en la actualidad se sitúa en 550.000 de euros. Cifra que resulta notablemente más realista si tenemos en cuenta la trayectoria observada durante los primeros años de ejecución del

Plan de Comunicación, que sitúan la eficacia financiera del Plan en el 115,9% del presupuesto inicial a 10 de septiembre de 2013 (de 486.668 euros).

Tomando lo anterior en consideración, podemos concluir que las orientaciones aprobadas en el GERIP han posibilitado una adaptación presupuestaria del Plan de Comunicación a las posibilidades reales de la estrategia definida en el mismo, de acuerdo con la experiencia que han supuesto los primeros años de implementación operativa, incrementando con ello la coherencia financiera del Plan.

Por otra parte, la Evaluación Intermedia dejó patente la necesidad de mejorar la capacidad de seguimiento de las actuaciones de comunicación del FEDER en Baleares, para lo que se proponía mejorar las fórmulas de recopilación de la información sobre la ejecución de actuaciones de comunicación y su volcado en la aplicación informática INFOCO.

En la práctica, sin embargo, esta recomendación se ha encontrado con dos dificultades significativas: la reestructuración que se ha producido en el Govern y, de forma específica, en el equipo responsable de la comunicación del FEDER, y la consolidación fiscal a la que se enfrenta la Administración Regional.

Los cambios en el equipo técnico y, en los últimos meses, la reducción del mismo como consecuencia de la finalización de la asistencia técnica que venía apoyando las tareas de comunicación, han supuesto la necesidad de formar a los nuevos componentes del mismo, con el objetivo de garantizar la eficacia en las tareas de recopilación de la información y seguimiento y evaluación de las actuaciones de comunicación.

Ello ha retrasado la implementación de las necesarias mejoras en términos de plazos y mecanismos (recurso a las TIC para la recopilación de la información), en el marco de un necesario período de aprendizaje.

En la práctica, sin embargo, el proceso de adaptación se ha visto favorecido por el soporte del equipo coordinador de la Autoridad de Gestión que ha venido trabajando de forma continuada en el apoyo al Organismo Intermedio regional y a los órganos gestores en el desarrollo de sus funciones.

Todos los elementos señalados ponen de manifiesto como, pese a los cambios producidos en el equipo técnico de trabajo del Organismo Intermedio, en la práctica, se ha trabajado en la mejora de la formación de los responsables de comunicación, derivando en la mejora de la calidad de las actuaciones implementadas y las posibilidades de llevar a cabo un seguimiento cada vez más eficiente, observándose algunos avances en el compromiso de desarrollo de la política de comunicación.

Finalmente, en relación con los medios técnicos, ya se han referido anteriormente (apartado 3.1) las mejoras introducidas en la aplicación informática INFOCO que garantizan la disponibilidad de información ajustada y actualizada en todo momento. A ello hay que unir, además, un avance en lo que respecta a la seguridad en el acceso a la información: en concreto se ha vinculado la entrada a la aplicación al uso del correspondiente certificado digital que permite autenticar y garantizar la confidencialidad de la información, personalizando el acceso, de modo que únicamente el ciudadano habilitado puede acceder a la información, evitando suplantaciones.

3.4. Consideración del Principio de Igualdad de Oportunidades en la Estrategia de Comunicación

El grado de integración de la igualdad de oportunidades en la estrategia de comunicación del PO FEDER de Baleares fue considerado como positivo en la Evaluación Intermedia, aludiéndose principalmente a la definición de la estrategia y la selección de los destinatarios, así como, desde una perspectiva más formal, a la atención puesta en la elaboración del Plan de comunicación al lenguaje, garantizando un uso adecuado y no sexista del mismo. No obstante, se identificaban márgenes de mejora en la definición de objetivos y medidas específicas destinadas a poner de relieve el Principio de Igualdad de Oportunidades.

En este sentido, desde entonces, se han realizado esfuerzos que han permitido la identificación de mejoras, además de consolidarse los positivos aspectos ya mencionados. Así, se han llevado a cabo medidas específicas tales como las reuniones y el balance de funcionamiento de la Red de Políticas de Igualdad entre Mujeres y Hombres en los fondos Estructurales y el Fondo de Cohesión 2007-2013, desde una perspectiva general, pero también actuaciones más particularizadas en el PO, como la publicación del documento "*Principales Resultados de Evaluaciones Estratégicas del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013*". En dicho documento se recoge un capítulo específico sobre el trabajo de evaluación estratégica temática de igualdad de oportunidades realizado por la Dirección General de Economía y Estadística, en el que se describe la situación de partida en materia de igualdad, los objetivos del PO relacionados con la Igualdad de género, la descripciones de las actuaciones previstas con efectos sobre la Igualdad de Oportunidades y los primeros logros y resultados esperados.

En cuanto a la utilización de un lenguaje adecuado en el desarrollo de las acciones de comunicación, se ha incidido en este aspecto trasladándose a los gestores la importancia del uso de un lenguaje sensible al género o lenguaje inclusivo en la expresión verbal y redacción escrita de comunicaciones, notas de prensa, folletos, etc. Así, una revisión de las publicaciones externas realizadas más recientemente pone de manifiesto la eficacia

lograda en estas recomendaciones, con la práctica desaparición de prácticas comunes recientemente como el uso de los masculinos genéricos.

Las acciones mencionadas suponen positivos avances, respecto al anterior ejercicio de evaluación, en la integración de este principio horizontal en la implementación de la estrategia del Plan de Comunicación más allá de la consolidación de aquellos aspectos ya identificados en el ejercicio de 2010.

4. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

El trabajo coordinado en el marco de GERIP y GRECO-AGE permitió en la fase de arranque del Plan de Comunicación la concreción de unos procedimientos de seguimiento y evaluación que han facilitado, de acuerdo con lo establecido en la Evaluación Intermedia, las tareas de detección de incidencias y la adopción de medidas para su corrección.

Dichos procedimientos se han consolidado en el período comprendido entre 2010 y 2013, lo que dota en la actualidad al sistema de las herramientas adecuadas y eficientes que para el análisis de la aplicación de las medidas de información y publicidad que se aborda en los apartados siguientes.

Dicho análisis ha puesto de manifiesto como la ejecución de las actuaciones durante este período se ha mantenido un notable ritmo de ejecución lo que ha permitido aproximarse en gran medida a los objetivos definidos para el conjunto del período, particularmente en lo que se refiere a los resultados obtenidos.

4.1. Avances en la ejecución de las medidas

En este apartado se examina la ejecución de las medidas de información y publicidad llevadas a cabo en el marco del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013 en el ámbito temporal que abarca el 1 de enero de 2007 hasta el 10 de septiembre de 2013, diferenciando el lapso comprendido desde la realización de la Evaluación Intermedia hasta el 10 de septiembre de 2013.

Dicha ejecución se ha traducido en la cuantificación de una serie de **indicadores** que reúnen la perspectiva de las realizaciones y resultados de la estrategia de comunicación, así como los objetivos definidos para el conjunto del período de programación (2007-2013). Estos indicadores se almacenan en la aplicación informática **INFOCO** en la que se recoge un registro de todas las actuaciones puestas en marcha por los diferentes beneficiarios/órganos gestores o colaboradores/Organismos Intermedios y Autoridades de Gestión.

La Evaluación Intermedia dejó constancia de la relevancia de tales indicadores, consensados en el seno de GERIP, así como de la calidad y adecuación de los mismos para llevar a cabo las tareas de seguimiento y evaluación. En lo concerniente a la valoración de la calidad de los Indicadores de Seguimiento, a partir de la apreciación del grado de cumplimiento de los criterios de pertinencia, relevancia, cuantificabilidad y fiabilidad, cabe afirmar que *el nivel cualitativo de los mismos es satisfactorio y adecuado para el seguimiento de las medidas de información y publicidad del Plan.*

No obstante, el propio informe de Evaluación Intermedia señalaba, asimismo la existencia de algunas limitaciones de este sistema de indicadores que, en respuesta a las recomendaciones realizadas, han sido objeto de mejora en los últimos años.

Es el caso de las dificultades detectadas, sobre todo en los primeros momentos de puesta en práctica de los indicadores, con la correcta interpretación de algunos de ellos o la necesidad de llevar a cabo un trabajo específico para la cuantificación de otros (como el número de asistentes a determinados actos o eventos en los que la temática de la Política de Cohesión comparte auditorio con otros campos de análisis).

Así, durante 2010 (reuniones de marzo y julio) los representantes de GERIP concretaron en mayor medida la metodología para la cuantificación de aquellos indicadores en los que se habían detectado problemas, como el número de asistentes a actos o actividades públicas, puntos de distribución o el criterio a seguir para el reparto del montante en función de la financiación que se percibe de cada fondo, cuando se imputaban a más de un Plan de Comunicación.

Estas precisiones y las instrucciones emitidas posteriormente por las Autoridades del Programa han permitido mejorar la calidad de la información volcada en la aplicación informática y aproximar en mayor medida los resultados obtenidos a la realidad de la comunicación del FEDER en las Islas Baleares.

El resultado ha sido una mejor adecuación de la información, si bien aún se observan algunas deficiencias:

- + En la identificación de los organismos responsables de las actuaciones de comunicación, el Govern aún bajo el identificativo de Comunidad Autónoma de Baleares las actuaciones puestas en marcha por todos los órganos gestores u órganos colaboradores del Programa Operativo en el tramo regional.

Esto dificulta el seguimiento particularizado de la comunicación puesta en marcha por dichos organismos, por lo que sería conveniente aprovechar las posibilidades aportadas por INFOCO para codificar los órganos colaboradores permitiendo un seguimiento particularizado por organismo gestor.

- + En la identificación de la contribución de la ayuda FEDER en la descripción de la actuación. Pese a que, en líneas generales, se ha producido un cierto avance, aún se observan organismos y registros en los que no se hace referencia explícita a la aportación de la cofinanciación, quedando ésta diluida.

Es el caso, por ejemplo del ICEX que en ninguno de sus registros identifica la aportación FEDER; de la Subdirección General de Fondos Europeos para la Investigación y del Ayuntamiento de Palma, en la descripción de las publicaciones

externas; o la Comunidad Autónoma de Baleares en la descripción de las instrucciones emitidas.

En este contexto, el análisis de la ejecución de la estrategia de comunicación del PO FEDER de Islas Baleares parte de la **dimensión financiera**.

Este examen cobra especial significación en la Evaluación Final del Plan de Comunicación si tenemos en cuenta que no se abordó en la Evaluación Intermedia como consecuencia de las dificultades de cuantificación del montante estimado de las actuaciones, que llevaron en 2010 a una concreción de la metodología, así como a la revisión del presupuesto indicativo recogido en el Plan.

A 10 de septiembre de 2013 el montante total estimado para todo el período asciende a 486.668 euros, lo que supone un 88,5% del presupuesto indicativo del Plan de Comunicación. Tomando en consideración que aún resta un cuatrimestre para cerrar el período de ejecución recogido en el Plan de Comunicación y suponiendo que se mantuviese el ritmo medio de ejecución durante los próximos cuatro meses, la eficacia financiera (medida como el cociente entre el gasto ejecutado y el programado) se podría situar en torno al 93%.

No obstante, hemos de tener en cuenta que en el período comprendido entre 2010 y 2013 el ritmo de ejecución de gasto en el marco de la estrategia de comunicación se ha visto incrementado, alcanzando los 309.145 euros (el 56,2% del presupuesto indicativo). Por lo que de mantenerse este ritmo el porcentaje de ejecución final se vería incrementado hasta el 94%. A ello se une, además, que en la actualidad aún se encuentran en ejecución dos terceras partes de las actuaciones previstas en el Plan de Comunicación, aquellas que tienen un carácter continuo (como la distribución de material divulgativo o promocional, los actos celebrados anualmente en torno al día de Europa, la remisión de información de interés para la gestión y la comunicación de las actuaciones puestas en práctica o el asesoramiento continuado a los beneficiarios, entre otros) y aquellas otras que están relacionadas con la presentación de los resultados de los proyectos cofinanciados.

En consecuencia, las previsiones indican que el nivel final de ejecución se situará entre el 93% y el 94%, lo que, por un lado, es un indicativo de la buena previsión realizada y por otro, y teniendo en cuenta la evolución de los indicadores de realización y resultado, pone de manifiesto la eficiencia en la ejecución de las actuaciones.

Desde la **perspectiva física**, la Evaluación Intermedia puso de manifiesto la eficacia de la concreción de la estrategia en medidas específicas destinadas a la población en general, a los beneficiarios potenciales y a los beneficiarios en el Plan de Comunicación.

A lo largo de la primera fase de desarrollo del Plan (evaluada en 2010) ya se habían puesto en marcha todas las medidas que tenían un carácter continuo y las relacionadas con el

arranque del PO, de modo que cobraban una mayor importancia relativa las actuaciones de información frente a las de publicidad, más vinculadas a la presentación de los resultados e impactos de los proyectos.

Éstas ganan presencia a partir de 2010. Desde entonces se ha continuado llevando a cabo las medidas continuas previstas en el Plan de Comunicación, así como todas aquellas relacionadas con la puesta en marcha, el desarrollo y la finalización de las actuaciones cofinanciadas.

Ello ha permitido alcanzar un grado de ejecución de las **medidas programadas en el Plan de Comunicación** del 100%. Únicamente merece alguna mención particular la creación de una sub-red interna para la coordinación de las actuaciones de publicidad realizadas en relación con el PO FEDER de Islas Baleares (enmarcada en la Medida 1 de las actuaciones orientadas a los beneficiarios). En este sentido se ha venido realizando un trabajo en red con los órganos gestores/colaboradores de forma permanente a lo largo de todo el período.

Sin embargo, dada la relevancia que los análisis realizados a lo largo del presente informe han concedido a las redes de comunicación, así como las dificultades manifestadas por algunos de los organismos colaboradores en el ámbito del Govern de les Illes Balears en lo relativa a la identificación de las responsabilidades de cada una de las partes implicadas, la formalización de esta sub-red debería ser una de las actuaciones a abordar de cara al nuevo período de programación.

Partiendo de este examen general, el siguiente paso en la valoración de la ejecución de las medidas desciende a un mayor nivel de detalle, centrando el estudio en la **evolución de los diferentes indicadores de ejecución y resultado** hasta el 10 de septiembre de 2013, con una doble perspectiva: el análisis de la ejecución final de la estrategia (Tabla 1) y la ejecución de las actuaciones correspondientes al período 2010-2013 (Tabla 2).

La ejecución de los diferentes tipos de actuaciones cuantificadas a través de los indicadores se ha visto dinamizada entre los años 2010 y 2013, abordándose en la mayor parte de los casos actuaciones con un menor coste en el marco de la política de consolidación fiscal que ha venido implementado tanto el Govern de les Illes Balears como la Administración General del Estado. Únicamente en el caso de las publicaciones externas el coste de las actuaciones es ligeramente mayor que la media del período (superándola en un escaso 3%).

Tal y como se preveía en la Evaluación Intermedia, el aumento progresivo en la certificación ha impulsado un crecimiento de las acciones específicas de difusión del papel que realiza la UE y, de forma particular, el FEDER en las Illes Balears, derivando en una aproximación significativa a los objetivos fijados para el conjunto del período de programación (Tabla 1).

TABLA 1. EJECUCIÓN DEL PLAN COMUNICACIÓN DEL PO FEDER DE ISLAS BALEARES PARA EL ACTUAL PERÍODO DE PROGRAMACIÓN (DESDE 1/01/2007 HASTA EL 10/09/2013)

Tipo Actividad	Indicador realización	Programación	Ejecución	%	Indicador Resultado	Programación	Ejecución	%	Montante estimado
1	Nº actividades y actos públicos	294	271	92,2%	Nº de asistentes	18.235	15.026	82,4%	188.594
2	Nº de acciones de difusión	285	287	100,7%					124.334
3	Nº de publicaciones externas realizadas	59	53	89,8%	% publicaciones distribuidas / editadas	100%	93,10%		105.172
					Nº puntos de distribución	47	66	140,4%	
4	Nº de páginas Web	2	2	100%	Nº de Visitas	140.000	112.458	80,3%	0
5	Nº de soportes publicitarios	322	218	67,7%					60.806
6	Nº de documentación interna distribuida	150	136	90,7%	% de organismos cubiertos	100%	94,90%		140
7	Nº de redes de información y publicidad	3	3	100%	Nº reuniones	60	53	88,3%	7.622
					Nº asistentes	89	88	99,1%	

Fuente: INFOCO.

TABLA 2. EJECUCIÓN DEL PLAN COMUNICACIÓN DEL PO FEDER DE ISLAS BALEARES DESDE EL 01/01/2010 HASTA EL 10/09/2013

Tipo Actividad	Indicador realización	Programación	Ejecución	%	Indicador Resultado	Programación	Ejecución	%	Montante estimado
1	Nº actividades y actos públicos	294	176	59,9%	Nº de asistentes	18.235	12.947	71%	90.161
2	Nº de acciones de difusión	285	217	76,1%					94.196
3	Nº de publicaciones externas realizadas	59	45	76,3%	% publicaciones distribuidas / editadas	100%	94,80%		92.005
					Nº puntos de distribución	47	66	140,40%	
4	Nº de páginas Web	2	2	100%	Nº de Visitas	140.000	143.326	102,40%	0
5	Nº de soportes publicitarios	322	194	60,2%					29.751
6	Nº de documentación interna distribuida	150	58	38,7%	% de organismos cubiertos	100%	100%		19
7	Nº de redes de información y publicidad	3	3	100%	Nº reuniones	60	26	43,30%	3.013
					Nº asistentes	89	93	104,80%	

Fuente: INFOCO.

Esta evolución es el resultado del esfuerzo de informar a los implicados en la aplicación de los Fondos en la región, pero también a los potenciales beneficiarios de los fondos y al público en general por parte de todos los organismos participantes en el desarrollo de los PO.

Así, **a 10 de septiembre de 2013** el promedio de ejecución de los indicadores de comunicación se sitúa en el 94,3%, correspondiendo los datos más favorables a los indicadores de resultados (donde la ejecución alcanza prácticamente el 97%) frente a los de realización (con un 92%). De forma global, el 64,3% de los indicadores supera el 90%, alcanzando todos como mínimo el 80%, con la única excepción del número de soportes publicitarios.

Las previsiones de cara al cumplimiento de los objetivos a 31 de diciembre de 2013 señalan una ejecución media que podría oscilar entre el 96,7% y el 97,7%, apoyada fundamentalmente en el incremento en los indicadores de realización que permitirá situar el 79% de los indicadores de comunicación con una ejecución superior al 90%.

En definitiva y de modo general, *la puesta en marcha de la estrategia ha permitido alcanzar los objetivos establecidos, dejando constancia de la importante capacidad de realización y sobre todo, de los notables resultados derivados de la misma.*

En este contexto de valoración positiva, llama la atención, sin embargo, el caso particular del número de soportes publicitarios que en previsión no alcanzará el 75% de las expectativas iniciales.

Precisamente esta particularidad, así como la casuística de cada uno de los indicadores restantes y de cada uno de los organismos implicados de forma independiente, ponen de manifiesto necesidad de analizar con mayor nivel detalle cada uno de ellos. Dicho análisis, que se aborda a continuación, se encuentra, no obstante, con una dificultad: la información de la Comunidad Autónoma de Baleares se recoge de forma agregada, sin diferenciar la ejecución y los resultados correspondientes a los diferentes órganos gestores, lo que complica el análisis detallado.

Respecto a las **actividades y actos públicos**, hay que señalar que se han celebrado hasta 271 eventos en los que se ha tratado el tema de la Unión Europea y/o los Fondos Estructurales, es decir, el 92,2% de los previstos para todo el período. A ellos han asistido 15.026 participantes, lo que supone una asistencia media de 55 personas. Estos datos muestran un incremento notable en la capacidad de convocatoria desde 2010, si tenemos en cuenta que en el período 2010-2013 la asistencia media se ha elevado hasta los 74 participantes por actividad.

El contenido de actividades y actos públicos desarrollados se ha relacionado, sobre todo en los primeros momentos, con la puesta en marcha del PO, centrándose en acciones de

información a los beneficiarios potenciales, actos de orientación a los gestores para informarles acerca de las posibilidades de participación en el PO y las obligaciones que supone la misma, así como en la presentación del propio Programa a la población en general. Este sesgo de la tipología de actos públicos hace que exista una relativa concentración en determinados organismos, especialmente en la Autoridad de Gestión y el Organismo Intermedio regional.

El importante papel de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Economía y Hacienda que persiste a lo largo de todo el período (promoviendo el 45,8% de los actos públicos puestos en marcha), es el resultado del desarrollo de múltiples jornadas, conferencias, cursos, etc. para facilitar la coordinación con todas las entidades gestoras de fondos de España, en su papel de Autoridad de Gestión. Esta tarea resulta especialmente relevante, no obstante, en los primeros años de desarrollo del Plan de Comunicación. De hecho, entre 2007 y 2009 su actividad representa el 71,6% del total en este tipo de actuaciones, reduciéndose al 31,8% en los años posteriores (2010-2013).

A ello hay que añadir su necesaria participación en aquellas reuniones de Comisiones de Trabajo, Redes Sectoriales, en las que ostenta la presidencia de tales Grupos, o ante la propia Comisión Europea, como representante máximo del Estado español.

A su vez, la Dirección General de Economía y Estadísticas del Govern de les Illes Balears también ha sido muy activa para dar a conocer, a través de diversos cursos formativos, las operaciones que pueden llevarse a cabo con la financiación comunitaria del PO FEDER y las restantes alternativas de financiación que permite la UE.

Respecto al resto de organismos, el Ayuntamiento de Palma ha realizado un volumen significativo de actuaciones, concentrando su actividad, fundamentalmente, en los años 2011-2013. Tales actuaciones han sido, fundamentalmente talleres, cursos, charlas, actos-reuniones, así como la inauguración de la Oficina de iniciativas laborales y empresariales y el Casal de niños y jóvenes del Camp Redó.

La calidad de la información volcada es aceptable, si bien se observa que en la descripción de la mayor parte de los cursos no se hace referencia a la contribución explícita del FEDER en el desarrollo de los mismos.

Este problema es aún más patente en el caso del ICEX, donde la descripción de las actuaciones resulta poco explícita en lo relativo a la aportación de la ayuda FEDER en la celebración de foros de inversión y cooperación empresarial, encuentros empresariales y la colocación de stand en ferias.

Tanto el caso del Ayuntamiento de Palma como en el del ICEX, se observa que la mayor parte de las actuaciones están vinculadas a la propia realización de la actuación a la puesta en valor de los resultados obtenidos. En definitiva, ello supone que en los años

comprendidos entre 2010 y 2013, que concentran la mayor parte de la actividad (65%) se ha producido una diversificación de la temática abordada, ampliando el público objetivo.

Finalmente, la Subdirección General de Fondos Europeos para la Investigación (Dirección General de Innovación y Competitividad) no ha puesto en marcha ningún acto público.

Respecto a las **actividades de difusión en medios de comunicación**, el grado de ejecución alcanzado puede considerarse muy satisfactorio. El número de acciones de difusión hasta septiembre de 2013 asciende a 287, lo que supone que se han cubierto las expectativas del Plan de Comunicación (con una ejecución del 100,7%). A ello hay que añadir que es el único indicador en el que ha sido necesario recuantificar el objetivo inicialmente recogido en la estrategia de comunicación (ver apartado 3.1).

De forma global, el análisis de las actuaciones permite destacar tres conclusiones importantes: de una parte la capacidad de difusión a través de esta vía en las Islas Baleares con una notable repercusión en prensa de las posibilidades y resultados obtenidos por diferentes proyectos (que suponen hasta las dos terceras partes de las actuaciones); de otra, la importancia decreciente de este recurso tras alcanzar en 2010 su máximo; y, finalmente, la eficacia en la reformulación del objetivo realizada por los responsables del Plan de Comunicación que ha permitido aproximar la ejecución al 100%.

Pese a que existe una importante diversificación en la participación de los diferentes organismos, en tanto todos los órganos participantes en el desarrollo del PO han puesto en marcha alguna actividad de difusión en medios de comunicación, se observa cierta concentración en los organismos del Govern, a quienes corresponde el 50,9%. En la línea de lo establecido en la Evaluación Intermedia, la mayor parte de estas actuaciones corresponden a la publicación en el Boletín Oficial de las Islas Baleares de las operaciones cofinanciadas que se han tenido que licitar por parte de los órganos gestores regionales, pero, fundamentalmente, por el esfuerzo que ha realizado la Dirección General de Economía y Estadísticas en la elaboración de notas de prensa y la movilización de los medios de comunicación locales.

Junto con la propia Dirección General de Economía y Estadísticas, en el ámbito regional, han resultado también especialmente dinámicas la Dirección General de Industria y Energía y la empresa pública Serveis Ferroviaris de Mallorca. En ambos casos tienen un peso prioritario las noticias en prensa y ruedas de prensa.

En cambio, el volumen de publicaciones que ha realizado la Administración General del Estado ha sido significativamente inferior.

El Ayuntamiento de Palma, a partir de la aprobación del proyecto de desarrollo urbano integral del barrio del Camp Redó en 2008, ha dado difusión de las diversas actuaciones que comprende la estrategia de regeneración de esta zona con el apoyo del FEDER,

destacando el eco que la prensa local ha hecho de este proyecto y la difusión de la información a través de la propia web del Ayuntamiento, particularmente en el año 2010, aunque con posterioridad se ha mantenido una actividad constante.

Por su parte, la Subdirección General de Fondos para la Investigación ha recurrido, fundamentalmente a partir de 2010, a la publicación en boletines oficiales de las actuaciones puestas en marcha, así como a la difusión de la misma a través de la inserción de banner informativos en su página web; y el ICEX (que ha concentrado su actividad en la anualidad 2010) ha recurrido, básicamente, a la inserción de anuncios en revistas y programas de televisión, la creación de webs promocionales y la publicación de anuncios en su propia página web.

Como se deduce de lo anterior, las vías de divulgación utilizadas han sido variadas. Además de los anuncios de las operaciones cofinanciadas en los correspondientes Boletines y de las notas de prensa elaboradas, que tienen una mayor importancia relativa en los primeros años de implementación de la estrategia de comunicación, han sido abundantes las ruedas de prensa y noticias/entrevistas insertadas en prensa escrita y digital, radio y televisión y, en menor medida, el recurso a la difusión digital a través de la inclusión de anuncios, noticias y banner en las webs de los organismos responsables de las actuaciones o creadas al efecto.

Desde una perspectiva temporal, la presencia en medios de difusión alcanzó su máximo en la anualidad 2010 para iniciar a continuación una progresiva reducción. Teniendo en cuenta que los medios sociales de comunicación (prensa, radio y televisión) son la vía más habitual de obtención de la información sobre la Unión Europea y los Fondos Estructurales (ver capítulo 7), sería interesante favorecer un recurso permanente a la distribución de notas de prensa, y publicación de noticias, entrevistas, documentales, etc.

Las **publicaciones externas** recogen cualquier tipo de publicaciones editadas (en soporte papel o electrónico) dirigidos a la ciudadanía con la finalidad de dar a conocer el PO o alguna de sus actuaciones concretas, así como aquellas relacionadas con la Política Regional Europea, desde una perspectiva global. En este sentido se han realizado un total de 57, lo que supone una ejecución del 96,6% de las previsiones iniciales.

En los años iniciales de desarrollo del PO la edición de este tipo de publicaciones resultó relativamente reducida, y así quedó reflejado en la Evaluación Intermedia del Plan de Comunicación. Sin embargo, desde el año 2010 se han elaborado un número considerable de documentos (el 86% del total) que se han difundido tanto en formato papel (60%), como en formato digital (30%) de forma prioritaria a través de las webs de Fondos Europeos de la Dirección General de Economía y Estadísticas del Govern de les Illes Balears, así como de las webs específicas de los Organismos Intermedios, o en ambos formatos.

En este sentido, la distribución de las realizaciones logradas hasta la fecha, por tipo de instituciones implicadas, recae en tres organismos fundamentales:

La Dirección General de Economía y Estadísticas que ha realizado tres tipos de publicaciones: las relacionadas con la presentación de las posibilidades de cofinanciación y los procedimientos de gestión, control y comunicación vinculados al PO (como los ejemplares del propio Programa, el Plan de Comunicación y la Guía Práctica de Información y Publicidad, por ejemplo); las relativas al seguimiento y evaluación del PO (entre las que se encuentran los diferentes informes de evaluaciones estratégicas temáticas o de seguimiento estratégico publicados en su página web); y, finalmente, los documentos de difusión sobre el PO orientados a la población menos especializada en la materia y entre los que cobra relevancia no sólo la descripción de la Política de Cohesión y sus posibilidades de intervención, sino también los propios proyectos cofinanciados y sus resultados (comic sobre la UE, folletos, catálogos de buenas prácticas, etc.). En este último grupo se encuentra, también, la realización de dos audiovisuales sobre la Política de Cohesión y su aplicación en Illes Balears, y los proyectos cofinanciados en el marco del PO.

El ICEX ha optado por la impresión en papel de la mayor parte de sus publicaciones entre las que destacan la elaboración de catálogos, invitaciones o folletos vinculados a la celebración de ferias y que por su número sitúan al organismo como el segundo en importancia, tras la Comunidad Autónoma de Baleares.

El caso del Ayuntamiento de Palma resulta particular en este ámbito. Si nos atenemos a la información contenida en la aplicación informática INFOCO sería la tercera institución en importancia en lo que se refiere a publicaciones externas. Sin embargo existe un error de concepto en el cómputo de las mismas, dado que se han incluido una serie de mailings vía e-mail a entidades vecinales sobre actividades realizadas que en la práctica constituyen documentación interna y, por tanto, deberían computarse en el indicador 6 (documentación interna distribuida).

En lo relativo a los efectos de estas actuaciones, medidos a través de los indicadores de resultados definidos, se detecta el compromiso de las entidades en la distribución del material elaborado que alcanza el 93,1%. La mayoría de los ejemplares editados se ha hecho llegar a sus destinatarios desde el primer momento. No obstante, existen algunos casos puntuales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Baleares en los que el porcentaje de distribución es muy reducido. Se trata de trípticos, flyers o ejemplares del Programa Operativo, el Plan de Comunicación y el DVD de la Política Regional Europea y las Islas Baleares (todos ellos elaborados entre los años 2008 y 2010).

Tras realizar la correspondiente consulta al Organismo Intermedio Regional se ha constatado que se trataba de un error en la actualización de la información: los datos recogidos correspondían con la distribución inicial que posteriormente se ha visto

mejorada, sin acompañar esta mejora de una actualización de la información recogida en INFOCO.

Los puntos de distribución empleados han sido 66, cifra que supera considerablemente las previsiones iniciales (140,4%). No obstante, la valoración de esta información debe partir del tratamiento realizado por cada uno de los organismos. A tales efectos se observa que el Ayuntamiento de Palma no cuantifica en este indicador los puntos a los que se distribuye las publicaciones por tipo de destinatario (tal y como define la *“Breve manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico en materia de comunicación”*), sino el número de puntos dentro de cada uno, lo que supone un error de concepto que deriva en una sobrevaloración en la ejecución del mismo.

En conclusión, desde 2010 se ha recurrido de forma frecuente a las publicaciones externas como vehículo de difusión de las actuaciones puestas en marcha y sus principales resultados, respondiendo a las recomendaciones realizadas en la Evaluación Intermedia del Plan de Comunicación y permitiendo alcanzar los resultados previstos en el mismo. Tales publicaciones han sido distribuidas en su gran mayoría, lo que garantiza un impacto real entre los destinatarios últimos utilizando para ello todos los puntos de distribución definidos al efecto.

El cuarto de los indicadores recogidos en el Plan de Comunicación corresponde a las **páginas web**, que dan soporte a numerosas actuaciones de difusión de la Política de Cohesión y su aplicación en la región. Sin duda, las más destacadas son las de la Autoridad de Gestión y la del Organismo Intermedio regional.

Ambas comparten tres características fundamentales: su objetivo (lograr la máxima transparencia en la definición e implementación de la Política Regional Europea y garantizar el conocimiento del papel jugado por la UE en el impulso de los avances en aquellas áreas que cofinancia el FEDER); su dilatada trayectoria (llevan en funcionamiento desde el anterior período 2000-2006); y la actualización constante de los contenidos, lo que las convierte en una herramienta de referencia en la obtención de información actualizada de la Política de Cohesión en España y, de forma particular, en las Islas Baleares.

En el caso de la segunda de ellas (la web de Fondos Europeos del Govern de les Illes Balears) ha sido objeto de una redefinición importante en 2011, como resultado de la cual se ha aunado en un único sitio la información correspondiente tanto al FEDER como al FSE en el archipiélago.

La cobertura lograda por estas páginas web, medida a partir del número de visitas que han tenido, en media, ha sido significativa, alcanzando las 112.458 consultas al año. Este dato, si bien resulta muy positivo, particularmente si tenemos en cuenta el incremento experimentado en relación con la Evaluación Intermedia, donde no alcanzaba las 74.000

visitas anuales, no alcanza el objetivo establecido en un primer momento por el Plan de Comunicación que se sitúa en las 140.000 visitas (representando únicamente el 80,4%).

La siguiente herramienta se enmarca dentro de los instrumentos tradicionales para la publicidad de los Fondos Estructurales. Se trata de la **cartelería**, en la que se incluye la colocación de vallas, placas, carteles, pero también el material promocional realizado (como bolígrafos, carpetas, camisetas, pen-drives, etc.).

En la política de comunicación del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013 el uso de estos instrumentos publicitarios ha sido reducido, de hecho, únicamente se han confeccionado 218 cuando se preveían 322 (es decir, un 67,7%). Las actuaciones se inician en 2009 (con la única excepción del cartel correspondiente a la celebración del Comité de Seguimiento de 2008), con cierta dilación temporal como consecuencia de la tardía aprobación del Programa y el consiguiente retraso en la puesta en marcha de las operaciones. No obstante, a ello hay que añadir que no se ha producido la positiva evolución prevista en la Evaluación Intermedia, como consecuencia, fundamentalmente, del escaso ritmo de certificación del Programa Operativo en los últimos ejercicios, que se sitúa a 31 de diciembre de 2013 en el 62,34% del gasto programado.

Por organismos destacan el papel del Ayuntamiento de Palma, el ICEX y la Dirección General de Economía y Estadísticas del Govern de les Illes Balears.

El Ayuntamiento de Palma y el ICEX son los organismos más dinámicos en este ámbito, correspondiéndoles, de forma conjunta, el 70,4% de la cartelería empleada, con una presencia prioritaria de la colocación de carteles, atriles, roll-up, así como la elaboración de material promocional de algunas de las operaciones realizadas. No obstante, persiste una de las incidencias detectadas en la Evaluación Intermedia, como es la inclusión en este indicador de elementos que corresponden a otros indicadores por parte de ambos Organismos Intermedios: las publicaciones externas (en concreto, folletos, flyers e invitaciones en lo que respecta al Ayuntamiento de Palma, y catálogos, informes, programas o desplegados, en el caso del ICEX) y documentación interna (circunscrita al caso de ICEX que incluye convocatorias, solicitudes, formularios de inscripción, cartas informativas y hojas de incidencias).

La Comunidad Autónoma de Baleares ha aglutinado, por su parte, el 23,2% de las actuaciones, con un papel protagonista de la Dirección General de Economía y Estadísticas. En este caso, las actuaciones han consistido en la colocación de vallas, placas y carteles in situ en determinados proyectos de obras, así como la elaboración y distribución de adhesivos y material promocional. Sin olvidar, la colocación de placas y vallas que ha corrido a cargo de la Dirección General de Innovación y Desarrollo Tecnológico, la Dirección General de Comercio y Empresa y la empresa pública Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM).

La sexta categoría de actividades de información y publicidad en las que se organiza el sistema de indicadores del Plan de Comunicación tiene que ver con las **instrucciones emitidas hacia los participantes de los Programas Operativos o lo que se conoce como documentación interna**. Esta actividad se refiere a la distribución de toda la documentación hacia los organismos gestores y beneficiarios de las ayudas comunitarias con el fin de conseguir la máxima transparencia de las actuaciones a cofinanciar. En concreto, se ha distribuido un total de 136 documentos que han posibilitado un mejor conocimiento de las obligaciones en todos los ámbitos de la gestión de los fondos, incluidos los aspectos de comunicación. Dicha cantidad supone el 90,7% de lo programado para todo el período.

El examen de las actuaciones puestas en marcha permite destacar dos conclusiones fundamentales:

De una parte la importancia que este tipo de actuaciones tuvo en los años iniciales de puesta en marcha tanto del PO como de la estrategia de comunicación, durante los cuales la necesidad de instrucciones específicas que informasen acerca de cómo implementar los procedimientos constituye un elemento fundamental para el éxito del PO. A partir de 2009, sin embargo, comienza una senda decreciente.

De otra, el compromiso de la Autoridad de Gestión del PO en este sentido que ha elaborado y distribuido entre los participantes en la aplicación del FEDER en Islas Baleares un volumen significativo de guías, informes, instrucciones y demás documentos de trabajo (prácticamente el 70% del total).

Entre los organismos restantes son la Comunidad Autónoma de Baleares, con la Dirección General de Economía y Estadísticas a la cabeza, y el Ayuntamiento de Palma las más representativas (alcanzando, en conjunto, el 25,4% de las actuaciones puestas en marcha).

Respecto a la cobertura lograda de organismos que han accedido a dicha información, la valoración es muy positiva, si se tiene en cuenta que casi toda la documentación ha llegado prácticamente a todos los destinatarios a la que se dirigía (concretamente al 94,9%), mejorando el dato de la Evaluación Intermedia que se situaba en el 93,3%.

La diferencia que hay respecto al valor máximo posible del 100% de cobertura puede estar en errores en la grabación de la información por una inadecuada interpretación del significado o de las unidades de medida de este indicador (interpretando que no se trata de porcentajes sino de unidades). Sólo esto explica que, puntualmente, se alcancen valores de cobertura del 1%, como sucede en el caso de Serveis Ferroviaris de Mallorca o de las circulares remitidas de forma específica a Ayuntamientos y Conseils.

Por último, el indicador de número de **redes existentes de información y publicidad** para facilitar la puesta en marcha e implementación práctica de la estrategia de comunicación

diseñada asciende a 3 (GERIP, GRECO-AGE e INFORM, que inicialmente no se había computado).

Destaca, por su importante funcionalidad, el GERIP que se ha configurado como el foro principal de discusión en materia de comunicación (abarcando todas las tareas que definen el procedimiento desde la programación hasta la evaluación final, pasando por la ejecución y el seguimiento). En ella vienen participando de forma muy activa, como ya se ha comentado, los responsables de comunicación de las Autoridades de Gestión y de las Comunidades Autónomas. Pero también el GRECO-AGE que desempeña este mismo papel en el ámbito de los organismos de la Administración Central. Su utilidad reside, no sólo en el carácter técnico de este Grupo, que lo convierte en un foro muy adecuado para proponer soluciones prácticas en lo que a la comunicación de los Fondos respecta, sino también en un “*semillero*” de propuestas y orientaciones a trasladar a GERIP para su consideración.

A 10 de septiembre de 2013 se han celebrado 53 reuniones por el total de redes de comunicación, es decir, el 88,3% de las previstas inicialmente, con una asistencia media de 32 participantes por sesión, lo que ha permitido que el resultado medido en participación ascienda al 99,1%

En 2007, coincidiendo con la etapa de preparación de los Planes, se organizaron 9, a las que asistieron, en promedio, 76 personas. En 2010 se produce un incremento significativo de la actividad de estas redes, como consecuencia de las mayores necesidades de coordinación que hay por la puesta en práctica de los mecanismos de seguimiento de los Planes y la organización previa de la evaluación reglamentaria de 2010.

Desde entonces, se ha mantenido una tendencia decreciente, consecuencia del adecuado funcionamiento de los mecanismos instaurados y, por consiguiente, de la menor necesidad de celebración de reuniones a lo largo del año tanto en el GERIP como en el GRECO-AGE.

No obstante, se prevé que en los próximos meses, con la aprobación de los Reglamentos del período 2014-2020 y de los correspondientes Programas Operativos y la necesidad de definir la estrategia de comunicación que deberá ser aprobada en la primera reunión del Comité de Seguimiento, se incrementará el número de convocatorias de las redes, particularmente en el ámbito nacional, aproximando en mayor medida el cumplimiento del objetivo.

4.2. Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución

El sistema de seguimiento de las medidas del Plan de Comunicación está orientado a dar respuesta en todo momento a los requerimientos de la normativa comunitaria y, de forma particular, a lo establecido al respecto en el artículo 4 del Reglamento (CE) nº 1828/2006.

De hecho, la Evaluación Intermedia dejó constancia, a tal efecto, de la conformidad de la información recogida en los Informes Anuales de Ejecución y presentada en los Comités de Seguimiento con los requisitos reglamentarios, con una considerable importancia concedida a la recopilación y presentación de buenas prácticas de comunicación.

Desde 2010 se ha venido consolidando el procedimiento de seguimiento definido, de lo que se deduce la eficiencia del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares en su respuesta a la obligación de aportar información periódica sobre la aplicación del Plan de Comunicación en las reuniones de los Comités de Seguimiento y en los informes anuales y final de ejecución de los Programas. En concreto:

- + **Comunicación de información a los Comités de Seguimiento.** Los Comités de Seguimiento del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013 celebrados hasta la fecha han recibido información de la Autoridad de Gestión y/o el Organismo Intermedio regional sobre el Plan de Comunicación y los avances en su aplicación; las medidas del Plan llevadas a cabo; los medios de comunicación utilizados y el grado de ejecución física y financiera del Plan, a partir de los indicadores de seguimiento establecidos. Asimismo, también se han aportado desde 2009 ejemplos de buenas prácticas de comunicación que han permitido destacar los casos más relevantes en materia de información y publicidad.
- + **Inclusión de información en los Informes Anuales de Ejecución del Programa Operativo.** Estos informes contienen un capítulo dedicado a presentar los avances en la aplicación del Plan de Comunicación, ofreciendo información cualitativa y cuantitativa sobre las medidas de información y publicidad llevadas a cabo en el marco del Plan de Comunicación; los medios de comunicación utilizados; las disposiciones relativas a la publicación, electrónica o por otros medios, de la lista de beneficiarios, operaciones y fondos públicos asignados; el grado de ejecución física y financiera de las medidas del Plan (indicadores de seguimiento), además de los casos de buenas prácticas.

Más concretamente, los informes han especificado las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Economía y Estadísticas, los Organismos Intermedios órganos gestores, así como en la descripción de las actuaciones puestas en marcha por la Autoridad de Gestión en virtud del artículo 7 del Reglamento (CE) nº

1828/2006. En relación con esta última, además de la actividad informativa relativa a la publicidad del lanzamiento de los PO, es responsable de la organización de las siguientes medidas de información y publicidad:

- A. Un *acto anual de presentación de los avances en la ejecución del PO y sus resultados*, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Comunicación. Desde el término de la Evaluación Intermedia, la Dirección General de Fondos Comunitarios, como Autoridad de Gestión del PO, ha celebrado un total de tres actividades informativas anuales:
- En 2010, organizó el Acto Anual en las instalaciones de la Universidad de Alcalá los días 25 y 26 de noviembre. A él asistieron beneficiarios y potenciales beneficiarios de las ayudas comunitarias y representantes del mundo académico, para informar y debatir de los avances en las actuaciones llevadas a cabo y del futuro de la Política de Cohesión, abriendo, a su vez, la posibilidad de enseñar al público en general las mejores actuaciones cofinanciadas.
 - En 2011, el evento organizado por la Autoridad de Gestión tuvo lugar los días 28 y 29 de noviembre en la sede de la Universidad Complutense en Aranjuez. En el mismo, además de difundir los logros alcanzados ese año por la Política Regional en España, se reflexionó acerca de su futuro, marcado por la aprobación de la Estrategia Europa 2020.
 - En 2012, el Acto Anual, organizado en Sevilla, se hizo coincidir con la jornada sobre *“Estrategias de investigación e innovación para la Especialización Inteligente (RIS3) 2014-2020 en España”*, debido a la gran relevancia que este tipo de actuaciones están tomando en el final del actual periodo de programación y, sobre todo, de cara al próximo 2014-2020.
- B. *Izamiento de la bandera de la Unión Europea* durante una semana, a partir del 9 de mayo, delante de los locales de la Autoridad de Gestión.
- C. *Publicación, electrónica o por otros medios, de la lista de beneficiarios*, los nombres de las operaciones y la cantidad de fondos públicos asignada a las operaciones, que se actualiza de forma permanente. En este sentido, la decisión adoptada en el GERIP fue, por una parte, que la citada lista apareciese en la página Web de las Autoridades de Gestión y que los Organismos Intermedios estableciesen enlaces con la misma y, por otra, que dicha lista se elaborase a partir de la información contenida en cada momento en la aplicación FONDOS 2007.

Los Informes Anuales del Programa Operativo presentan también la ejecución basada en indicadores, así como una batería de buenas prácticas tanto de comunicación (desde el

año 2009) como de actuaciones cofinanciadas (desde el año 2011), ascendiendo a un total de 18 y 8, respectivamente (ver capítulo 9).

En consecuencia, se puede afirmar que los Informes Anuales contienen una información muy completa y de calidad sobre las actividades de información y publicidad, que excede los requisitos reglamentarios y que debe servir de referencia para el próximo período de programación 2014-2020. Información que, además, se ha trasladado al Comité de Seguimiento, facilitando la accesibilidad al ámbito de la comunicación en el PO, así como las tareas de seguimiento.

4.3. La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas

De acuerdo con lo planteado en el apartado 4.2 y, previamente, en la Evaluación Intermedia, el sistema de seguimiento de la ejecución de las medidas de comunicación, se basa en la recopilación y registro informatizado de indicadores, la identificación de buenas prácticas y el reporte de los avances logrados a este respecto en los correspondientes Informes Anuales de Ejecución del PO para su presentación a los Comités de Seguimiento.

De forma complementaria, se dispone de tres elementos básicos que han contribuido a su efectividad: la existencia de un responsable de comunicación en cada uno de los Organismos Intermedios del PO; la definición de los procedimientos y la generación de documentos e instrucciones para su implementación eficiente; y la actividad de las redes de comunicación (GERIP y GRECO-AGE).

Dichos elementos han continuado su proceso de mejora y consolidación desde 2010, en los siguientes términos:

✦ La figura del *responsable de comunicación* en el ámbito de los Fondos Estructurales ha cobrado una dimensión significativa entre los organismos de la AGE, así como en el Ayuntamiento de Palma. En ambos casos, la participación del responsable en GRECO-AGE ha facilitado en gran medida la implementación de la estrategia de comunicación del PO. Sin embargo, en el marco del Govern de les Illes Balears se observa una mayor deficiencia en este sentido, dado que únicamente la Dirección General de Universidades, Investigación y Transferencia del Conocimiento cuenta con un responsable específico en materia de información y publicidad de los Fondos Estructurales.

Con el fin de continuar avanzando en la integración de la comunicación en la gestión ordinaria de los Fondos, favoreciendo una aplicación adecuada de los procedimientos establecidos, el equipo evaluador considera interesante promover por parte de la

Dirección General de Economía y Estadísticas el nombramiento de un responsable de información y publicidad en todos los órganos gestores de ayuda FEDER.

De este modo se favorecería una definición más clara de las responsabilidades, dando con ello respuesta a uno de los ámbitos que, de acuerdo con la opinión de los órganos gestores, podría mejorarse de cara al nuevo período de programación.

- + La labor de comunicación ha afectado a todas las parcelas de la gestión de los Fondos. De hecho, prácticamente el 50% de los organismos gestores que participan en el PO reconocen haber recibido instrucciones específicas e información actualizada para un mejor seguimiento y gestión de las actuaciones desde 2010.

Asimismo, la emisión de instrucciones hacia los beneficiarios finales de las ayudas por parte de los Organismos Intermedios u organismos gestores ha sido notable, puesto que el 60% de los mismos declaran haber distribuido instrucciones específicas a los mismos (ejemplo de ello son el caso de la Subsirección General de Fondos Europeos para la Investigación que elaboró en 2010 instrucciones para el cumplimiento del Plan de Comunicación; o los casos de la Dirección General de Innovación, Desarrollo y la Dirección General de Universidades, Investigación y Transferencia del Conocimiento y el Servicio Balear de Salud, en el ámbito del Govern de les Illes Balears). Sin embargo, la información recogida por el Indicador 6 de documentación interna distribuida no contiene actuaciones de todos ellos, con particulares ausencias entre los organismos dependientes del Gobierno regional, lo que evidencia una laguna en la base de datos motivada por la no grabación de las mismas en INFOCO.

Estos documentos e instrucciones han consolidado los elevados niveles de transparencia que ha caracterizado la gestión de los recursos comunitarios del PO FEDER de Islas Baleares.

- + La relevancia del papel desempeñado por las redes de comunicación (GERIP y GRECO-AGE) es reconocida ampliamente por todos los implicados en el desarrollo de la estrategia. De hecho es el elemento mejor valorado entre los órganos gestores, seguido del sistema de seguimiento basado en indicadores y el proceso de evaluación llevado a cabo.

En el seno de GERIP y GRECO-AGE las decisiones se adoptan en estrecha colaboración entre la Autoridad de Gestión y todos los Organismos Intermedios regionales de los Programas Operativos. Dicha cooperación ha estado presente desde la fase de programación de las actuaciones y se ha extendido posteriormente para acordar los mecanismos de ejecución, seguimiento, evaluación y selección de buenas prácticas (tanto de comunicación, como de proyectos cofinanciados).

Por su parte, GRIPCAN se ha instaurado en un instrumento fundamental para la coordinación del desarrollo del Plan de Comunicación entre los organismos de la AGE, constituyendo un elemento fundamental para la formación, intercambio de información, etc.

Como ya aseveraba la Evaluación Intermedia, entre las principales ventajas que la mayor implicación de estas redes de actores ha tenido sobre los dispositivos de seguimiento, cabe reconocer por un lado, el mejor conocimiento de los aspectos de publicidad del PO (recursos disponibles, estrategia y objetivos, medidas a realizar, etc.); y por otro, la legitimidad para poder coordinar y asesorar a todos los beneficiarios del Programa en materia de información y publicidad de Fondos Estructurales.

A ello hay que sumar las ventajas derivadas de la información transmitida sobre las novedades de cara a la preparación de la futura estrategia de comunicación de los Fondos del MEC 2014-2020, que han centrado los debates de las últimas reuniones celebradas.

Con todo ello se da sobrado cumplimiento a la recomendación de la Comisión Europea de potenciar el trabajo en red durante este período de programación, que tendrá continuidad en el período 2014-2020, de acuerdo con lo recogido en el artículo 107 de la *propuesta de Reglamento por el que se establecen disposiciones comunes relativas al FEDER, al FSE, al Fondo de Cohesión, al FEADER y al FEMP, incluidos en el Marco Estratégico Común, y por el que se establecen disposiciones generales relativas al FEDER, al FSE y al Fondo de Cohesión*.

Desde una perspectiva instrumental también se han producido avances en los referentes fundamentales que permiten concluir en la mejora de la calidad del sistema establecido.

+ El sistema de indicadores es válido para la observación del grado de eficacia de la ejecución, como ya probaba la Evaluación Intermedia. Su utilización ha significado un avance cualitativo muy importante respecto a la situación del período anterior (2000-2006).

En este sentido, las dificultades iniciales detectadas para la interpretación de algunos indicadores se han resuelto significativamente, aunque aún persisten algunos errores (ver apartado 4.1) por lo que sería recomendable, de cara al nuevo período de programación, arrancar el seguimiento de las actuaciones de comunicación con una formación específica en relación con los mismos a todos los órganos implicados, capitalizando el proceso de aprendizaje en 2007-2013.

+ El sistema de evaluación se ha distinguido por su excelencia desde el inicio de la programación. No en vano, se ha reconocido como una buena práctica y se ha

convertido en un referente a escala comunitaria. Además, los resultados de la Evaluación Intermedia han servido para mejorar la gestión de las actividades de información y publicidad y procurar elevar el impacto de las mismas (ver capítulo 2). De hecho, y pese a que la mayor parte de estas respuestas han correspondido a la Autoridad de Gestión o la Dirección General de Economía y Estadísticas, cerca del 45% de los organismos implicados reconocen haber implementado alguna medida como respuesta a las recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación Intermedia.

- + Los procedimientos de verificación han sido, igualmente, útiles para asegurar la certificación regular del gasto realizado, como queda patente en el análisis realizado en el capítulo 5 del presente Informe). No obstante, conviene incidir en la obligación de conservar la pista de auditoría y garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de comunicación, para lo cual la conservación de una prueba documental de los mismos resulta imprescindible.

Pese a esta valoración general positiva, existen algunas cuestiones en las que aún existe cierto margen de mejora. En concreto, los órganos gestores y/u Organismos Intermedios señalan las relacionadas con la definición más clara de las responsabilidades y, en menor medida, también una mayor flexibilidad y simplificación de ciertos procesos y la integración de las aplicaciones informáticas para la gestión de las actividades de comunicación.

En síntesis, la valoración de la calidad de los procedimientos establecidos es positiva, puesto que facilita el cumplimiento de las obligaciones existentes en esta materia, permite detectar posibles problemas y resolver las dificultades identificadas, así como que garantizan una correcta difusión de una imagen homogénea y clara en las acciones de información y publicidad de todas las actuaciones cofinanciadas durante el periodo 2007-2013.

Además, se ha detectado una novedad en la temática de las actuaciones de comunicación que se amplía para recoger la información general relativa al próximo período de programación, las propuestas de Reglamento de los Fondos del Marco Estratégico Común (MEC) actualmente en negociación y un conjunto de documentos de trabajo sobre determinados aspectos a tener en cuenta de cara al 2014-2020. Toda esta documentación está accesible en la página Web de la Dirección General de Fondos Comunitarios, así como en la web de Fondos Europeos del Govern de Illes Balears.

En cuanto a la **asignación y adecuación de los recursos destinados a la comunicación**, la dotación de recursos humanos y materiales para la implementación del Plan de Comunicación del Programa Operativo se ha evaluado en el apartado 3.3 del presente Informe.

Allí ya se señalaba que el *presupuesto* de 550.000 euros previsto por el Plan se considera apropiado para el cumplimiento de los objetivos establecidos. A septiembre de 2013, el gasto total ejecutado en actuaciones de comunicación de los diferentes organismos involucrados en el PO ha ascendido a 486.668 euros. Esta cantidad supone el 88,5% de los recursos asignados.

Tras la revisión del presupuesto realizada después la Evaluación Intermedia, y teniendo en cuenta la notable consecución de los objetivos tanto en los indicadores de realización como de resultado (como se ha señalado en el apartado 4.1), se puede concluir que los medios financieros asignados al desarrollo de la estrategia de comunicación han sido adecuados, permitiendo un eficiente desarrollo de la misma.

Las tipologías de actividades que han absorbido un mayor volumen de recursos han sido las dirigidas a la organización de eventos y actos públicos (38,8%), seguidas por las acciones de difusión (25,6%) y las publicaciones externas (21,61%). En el extremo opuesto se encuentran la creación de páginas Web, la documentación interna distribuida y las redes de comunicación que, en conjunto, suponen un coste inferior al 1,6% del gasto total ejecutado, lo que pone en relieve, dadas las positivas valoraciones recibidas por este tipo de actuaciones, la eficiencia de las mismas.

Por lo que respecta a *los equipos de trabajo* dedicados a los temas de comunicación de los fondos, hay que señalar que su dotación encontramos dos escenarios diferenciados. En la Autoridad de Gestión, el equipo responsable de comunicación se ha mantenido inalterado. Esta estabilidad y continuidad ha permitido consolidar la definición de los patrones de autoridad, las relaciones entre los roles y las interacciones personales mejorando la eficiencia del sistema. En el Organismo Intermedio regional, el Govern ha sido objeto de una importante reestructuración que aún está en proceso y que se ha traducido en la rotación del personal responsable de la comunicación del FEDER. Dichos cambios han requerido de un período de adaptación y aprendizaje en la asimilación de tareas y procedimientos que, no obstante, se ha visto favorecido por la existencia de las correspondientes guías, manuales e instrucciones en los que se recogen todos los procedimientos relacionados con la gestión, seguimiento y valoración de la comunicación de los Fondos Estructurales tanto desde una perspectiva nacional como regional.

Esta reestructuración y la consecuente rotación de personal ha afectado, asimismo, a otros órganos colaboradores del PO, lo que en algún caso se ha traducido en una falta de conocimiento de las actuaciones desarrolladas con anterioridad a su incorporación. Ello pone de manifiesto la *necesidad de elaborar y redactar procedimientos de comunicación, guías o manuales en todos los órganos gestores y Organismos Intermedios* que faciliten la asunción de funciones en la materia sin necesidad de amplios períodos de aprendizaje.

Otro de los elementos fundamentales que afecta a la calidad de la ejecución de las medidas es la disponibilidad y organización de **aplicaciones informáticas**. En este sentido,

desde el primer momento se ha contado con la aplicación informática INFOCO, que posibilita el almacenamiento adecuado de la información.

INFOCO ofrece importantes ventajas para el desempeño óptimo del Plan de Comunicación:

- + Permite examinar cuantitativamente datos de ejecución, lo que aporta información sobre el desarrollo y la implementación del Plan, y facilita la definición de objetivos de la estrategia. Adicionalmente, y dada la posibilidad de atribuir a cada agente sus logros, facilita el ajuste y la adecuación de los objetivos asignando la cuota de responsabilidad atribuible a cada uno de los agentes encargados de su cumplimiento.
- + Ofrece una visión objetiva de los recursos disponibles, así como de la administración de los mismos, aportando elementos para estimar su rendimiento. Con esta información existen mayores posibilidades de propugnar un uso eficiente de los recursos, estimulando un mejor aprovechamiento de los mismos.
- + Mejora la coordinación de las iniciativas que se plantean y la eficacia de las actuaciones a llevar a cabo en materia de información y publicidad.

Hay que señalar que el potencial de esta herramienta depende de la colaboración de todos los organismos gestores de actuaciones cofinanciadas y el cumplimiento de los criterios metodológicos en torno a los indicadores, para que la información esté disponible y satisfaga las necesidades que precisan las tareas de seguimiento y evaluación.

En este sentido, se han detectado un ámbito de mejora en lo relativo a la periodicidad de grabación de los indicadores. Aunque se ha producido una cierta mejora, al aprobarse, en el seno del GERIP, el compromiso de grabar indicadores un mínimo de dos veces al año, es preciso señalar que su acatamiento no ha sido extensible a todos los organismos, y aún existe una cierta tendencia a concentrar la carga de indicadores en los meses previos a la elaboración de los Informes Anuales de Ejecución.

Por último, en lo que se refiere a la **comunicación y coordinación con otros órganos**, las cuestiones de información y publicidad de los PO han formado parte de la agenda de trabajo de otras instancias relacionadas con el seguimiento y la evaluación de las intervenciones. Así, se han mantenido cauces de información muy fluidos, tanto con los Comités de Seguimiento del PO, como con el Comité Consultivo de Seguimiento Estratégico y Evaluación y el Grupo Técnico de Evaluación para el FSE.

Esta coordinación a nivel interno también se ha extendido con los servicios de la Comisión Europea. Así, la comunicación se ha convertido en un tema habitual de discusión, no sólo en el marco de las redes comunitarias constituidas al efecto (INFORM e INIO), en las que han seguido participando representantes de las Autoridades de Gestión, sino también en

los propios Encuentros Anuales. En este sentido, se ha destacado la importancia dada a la visibilidad de los fondos en este período de programación, así como la necesidad de crear una base de datos de buenas prácticas y que ésta se hiciese visible a todos los interesados y a la ciudadanía en general.

5. EVALUACIÓN DE LAS INCIDENCIAS DETECTADAS EN EL PROCESO DE VERIFICACIÓN PREVIA CON RELACIÓN A LOS ASPECTOS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS A PARTIR DE UNA MUESTRA DE OPERACIONES

Las herramientas diseñadas para la comprobación del cumplimiento de las obligaciones de información y publicidad resultaban eficaces, en tanto permiten garantizar con solvencia el cumplimiento de los requisitos reglamentarios en materia de comunicación, tal y como se desprende de los análisis realizados en el marco de la Evaluación Intermedia.

Las listas de control del artículo 13 del Reglamento (CE) Nº 1828/2006 (lista de comprobación de la operación, lista de certificación y lista de comprobación de la verificación in situ) incluyen una serie de cuestiones específicas referidas al control de los aspectos de comunicación relacionados con la certificación del gasto en el marco de las distintas operaciones cofinanciadas.

En el ámbito de esta Evaluación final se ha abordado el ejercicio de análisis del grado de cumplimiento de los requisitos reglamentarios observado en materia de comunicación, tomando como *inputs* de referencia las señaladas listas de comprobación y los informes en los que se enmarcan las mismas. Con esta finalidad se ha procedido a la selección de una muestra de operaciones, adoptando los criterios definidos a tales efectos en el seno del GERIP.

- + Consideración del 30%, como mínimo, de los organismos gestores del Programa. En la práctica se ha superado de forma significativa este porcentaje, habiéndose incluido en la muestra el 53,8% de los órganos gestores y/u Organismos Intermedios del Programa.
- + Distribución de dichos beneficiarios seleccionados entre los Ejes del PO, con la excepción del relativo a Asistencia Técnica. La selección de los beneficiarios se ha realizado en función del peso relativo de cada uno de los Ejes en el marco del Programa. Así, se han seleccionado beneficiarios de todos los Ejes con la excepción del Eje 2, que únicamente representa el 3,4% del gasto programado para el período 2007-2013 y en el marco del cual no se ha certificado gasto a 10 de septiembre de 2013.
- + Selección de los beneficiarios dentro de cada Eje en función del peso de cada uno de ellos en la programación financiera del mismo.
- + Selección aleatoria de operaciones certificadas correspondientes a los distintos beneficiarios escogidos.

Las actuaciones elegidas de forma aleatoria han sido once, de acuerdo con la siguiente distribución:

- + Cinco pertenecen al Eje 1, el más relevante del PO con un 46,9% del gasto programado, de las que dos se incluyen en el tema prioritario 01 (Actividades de I+DT en los centros de investigación), una en el 02 (Infraestructura de I+D y centros de competencia de tecnología), una en el 13 (Servicios y aplicaciones para el ciudadano) y una última en 09 (Otras medidas destinadas a fomentar la investigación e innovación y el espíritu empresarial en las PYME). Partiendo de la limitación que supone la ausencia de información del gasto elegible sometido a verificación en el caso de las operaciones gestionadas por la Subdirección General de Fondos para la Investigación, el gasto elegible total de dichos proyectos asciende a 11.319.925,82 euros.
- + Dos operaciones se enmarcan en el Eje 3 (que representa el 37,8% del gasto programado), y que se caracterizan por su importante peso financiero, abarcando las operaciones verificadas 10.210.945,01 euros en términos de gasto elegible. Concretamente estas actuaciones corresponden a la categoría de gasto 16 (Servicios ferroviarios), que es la que tiene un mayor peso financiero en el Programa.
- + Y cuatro operaciones en el Eje 4, en concreto en los temas prioritarios 58 (Protección y conservación del patrimonio cultural) y 61 (Proyectos integrados para la regeneración urbana y rural), lo más importantes en el ámbito del Desarrollo Sostenible Local y Urbano. En este caso la dimensión de las operaciones seleccionadas es menor, y el gasto total elegible asciende a 2.829.480,84 euros.

Las conclusiones que se desprenden de los resultados obtenidos de los trabajos de verificación previa realizados sobre las operaciones referidas son muy satisfactorias, por cuanto en todos los casos se ha constatado que:

- + Se ha comunicado al beneficiario la cofinanciación europea, así como que debe cumplir la normativa nacional y comunitaria y que la aceptación de la ayuda implica la aceptación de su inclusión en una lista pública de beneficiarios.
- + Se ha notificado a los participantes en las licitaciones la adjudicación del contrato. Además, el órgano de contratación ha comunicado a todo candidato o licitador rechazado que lo solicite, los motivos del rechazo de su candidatura o de su proposición y las características de la proposición del adjudicatario determinantes de la adjudicación a su favor.
- + Se ha difundido/publicado en el perfil de contratante la información pertinente de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

- + Se cumplen las normas de publicidad de las licitaciones, adjudicaciones y formalizaciones. De hecho, únicamente en una de las operaciones seleccionadas no se hizo referencia expresa a la cofinanciación del FEDER en el anuncio de la licitación.
- + Se cumple lo establecido en los artículos 8 y 9 del Reglamento (CE) Nº 1828/2006 sobre medidas de información y publicidad.

Estos resultados vienen a reforzar los obtenidos en las entrevistas realizadas a los órganos gestores, de las que se desprende que no se han detectado incidencias significativas en materia de información y publicidad en las tareas de control previo de los gastos realizados.

Asimismo, cuando se ha preguntado a los órganos gestores y Organismos Intermedios del Programa, así como a los propios beneficiarios privados, si están aplicando correctamente las características técnicas exigidas reglamentariamente para las medidas de información y publicidad y si están utilizando el eslogan acordado en el Plan de Comunicación para el material puesto en práctica la respuesta ha sido mayoritariamente positiva (ver capítulo 7).

No obstante, el volumen de actuaciones de carácter voluntario puestas en marcha por los órganos gestores es relativamente limitado, por lo que sería interesante impulsar estas medidas y la puesta en valor en el marco de las mismas de la cofinanciación europea.

De esta forma, se aprecia un grado de cumplimiento óptimo de los requisitos normativos en el ámbito de la comunicación, sin haberse detectado errores o incidencias al respecto, por lo que el gasto realizado que se ha declarado con carácter previo para su certificación es conforme en cuanto a los requisitos de información y publicidad.

6. EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, TANTO EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD, COMO EN LOS EFECTOS OBTENIDOS POR LAS MISMAS

La Evaluación Intermedia del presente Plan de Comunicación determinó que las medidas de información y publicidad sobre el PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013 y las correspondientes operaciones que el mismo engloba han tenido presente el principio de igualdad de oportunidades.

Ello se justificó, en primer lugar, desde la perspectiva de los objetivos de comunicación establecidos y la selección de los colectivos destinatarios, como ya se ha apuntado en el apartado 3.4, así como a través de la definición del procedimiento de evaluación que garantiza su implementación.

En la medida en que la estrategia inicialmente diseñada continúa estando plenamente vigente, las anteriores conclusiones siguen siendo válidas, por cuanto que:

- + Las actuaciones de comunicación se han dirigido con total transparencia a todos los agentes interesados en el PO, ya sean beneficiarios, beneficiarios potenciales o población en su conjunto, y los proyectos que apoyan, facilitando un acceso igualitario a la información generada.
- + Los organismos de promoción de la igualdad entre hombres y mujeres han formado parte desde el inicio entre los destinatarios fundamentales del Plan de Comunicación, lo que ha asegurado que los mismos dispusieran puntualmente de la información existente sobre las características del PO, las oportunidades que ofrece y los resultados derivados de la implementación de los proyectos cofinanciados.

A lo anterior hay que sumar, además, la incorporación de un criterio relacionado con la aplicación del principio de igualdad de oportunidades en las operaciones cofinanciadas por el FEDER para su selección como casos de buenas prácticas.

Todo ello hace que la valoración respecto a la integración de este principio horizontal de la Política de Cohesión en la estrategia de comunicación del FEDER en Illes Balears sea adecuada, gracias a la formulación de unos objetivos y destinatarios que constituye una garantía para la definición de contenidos no contrarios a la igualdad de oportunidades.

En cuanto a los mecanismos instrumentados para la obtención de la ayuda FEDER, los procedimientos de contratación llevados a cabo han asegurado la libre competencia y los procesos de evaluación de las solicitudes de ayuda se han regido siempre bajo criterios de

excelencia técnica y organizativa que otorgan igualdad de oportunidades a hombres y mujeres.

En consecuencia, esta evaluación final concluye que se ha dado igualdad de trato en la selección de los proyectos puestos en marcha en este PO, al basarse en elementos de calidad y no discriminatorios.

Por otra parte, se ha proseguido con la aplicación del enfoque de género en toda la documentación producida, que ha procurado mantener un **lenguaje no sexista** que se ha extendido, a su vez, en las propias manifestaciones institucionales relacionadas con los beneficiarios. En este sentido, se han seguido las orientaciones disponibles para dar el tratamiento más apropiado posible a las actividades de comunicación.

De esta forma, el contenido de los documentales de divulgación y del material audiovisual ha tratado de proyectar una imagen sin estereotipos sexistas. Incluso, en la confección de los asistentes a actos públicos, jornadas y eventos similares para informar sobre cualquier aspecto relacionado con la Política Regional se ha perseguido una asistencia y participación equilibrada de los sexos.

Por otra parte, se han llevado a cabo actuaciones específicas vinculadas a la temática de género en el marco del FEDER que han permitido una mayor concienciación de la población sobre la lucha contra la discriminación. Esto resulta especialmente patente en el caso de la Iniciativa Urbana, donde se han implementado diversas actuaciones vinculadas a la igualdad de género con una amplia difusión entre la ciudadanía. Así, como en las actuaciones realizadas por la Autoridad de Gestión o la Dirección General de Economía y Estadísticas, como la participación en las redes temáticas o la elaboración de una Evaluación Temática Estratégica de Igualdad de Oportunidades del PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013, cuyas conclusiones han quedado recogidos en el libro *“Principales Resultados de Evaluaciones Estratégicas del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013”*, editado y distribuido a través de la página web de Fondos Europeos del Govern.

Desde la óptica de los efectos de las medidas de comunicación respecto a las necesidades de información de la población femenina, la metodología de evaluación definida para este período de programación 2007-2013 se dotó de los instrumentos necesarios para detectar las posibles brechas de género existentes en el grado de conocimiento de los Fondos Estructurales y del papel desempeñado por la Unión Europea, a través de la realización de encuestas a la población. Sin duda, **esta cuestión se estima muy positivamente**.

Así, en 2010 la Evaluación Intermedia puso de relieve el menor grado de conocimiento observado entre las mujeres, que se cifró en 6,1 puntos porcentuales inferior al de los hombres en lo que se refiere al conocimiento de la contribución de la UE al desarrollo regional. Los resultados obtenidos en 2013 muestran una ligera ampliación de dicha

brecha, alcanzando unos niveles del 6,9%. En lo que respecta al FEDER, las diferencias son menores y, además, no se han visto alteradas en los últimos años.

Esta disyuntiva en el conocimiento de la Política Regional Europea y el FEDER entre la población femenina y masculina se matiza cuando nos centramos en la población que sí tiene información acerca de los mismos. Así, el porcentaje de mujeres que conocen cuáles son los ámbitos específicos de intervención del FEDER tiende a superar al de la población masculina (con la única salvedad de dos campos: las infraestructuras y el medio ambiente). En ambos casos, además, los diferenciales a favor de la población masculina se han visto incrementados entre 2010 y 2013.

Por otra parte, únicamente el 21,6% de la población tiene constancia de la contribución del FEDER a la reducción de la desigualdad social y de género.

En conclusión, la valoración global puede considerarse positiva en la medida en que se han tomado en consideración las cuestiones de género tanto desde una perspectiva estratégica, como instrumental y de contenido en las actuaciones de información y publicidad, observándose una implicación creciente de los diferentes organismos en los últimos años.

Sin embargo, el tiempo transcurrido sólo ha permitido observar avances parciales en términos de impacto, dado que se ha incrementado ligeramente la brecha de género existente en lo que respecta al conocimiento de la Política de Cohesión y disminuye el conocimiento que la ciudadanía balear tiene de la contribución de los Fondos Estructurales a la desigualdad social y entre hombres y mujeres.

7. ANÁLISIS DEL IMPACTO: LOGROS Y DESAFÍOS DE LAS ACTIVIDADES EN MATERIA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

La evaluación del grado de avance en la consecución de los objetivos finales requiere establecer una medida rigurosa de los efectos de carácter más permanente que las actividades de comunicación efectuadas han tenido sobre los principales destinatarios del Plan.

La metodología propuesta en la *Guía para el Seguimiento y la Evaluación de los Planes de Comunicación* a tales efectos se sustenta en la cuantificación de los denominados indicadores de impacto que son un total de cinco y que tratan de recoger el efecto de la estrategia de comunicación tanto sobre los órganos gestores y beneficiarios como sobre el conjunto de la población.

- + **Indicador 1 (I.1):** Grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad (medido como porcentaje).
- + **Indicador 2 (I.2):** Tasa de satisfacción, que indique la valoración de los beneficiarios/Organismos Intermedios y/o gestores o partícipes respecto a la información facilitada (medida como porcentaje).
- + **Indicador 3 (I.3):** Tasa de utilidad de las actuaciones (medida como porcentaje).
- + **Indicador 4 (I.4):** Grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales por parte de la ciudadanía (medido como porcentaje).
- + **Indicador 5 (I.5):** Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea por parte de la ciudadanía (medido como porcentaje).

Tal y como quedó patente en el Informe de Evaluación Intermedia del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares, existe una relación directa entre los objetivos de la estrategia y estos indicadores que, en última instancia, pueden considerarse como una cuantificación de los mismos.

Las conclusiones generales de dicho informe pusieron de manifiesto como el impacto de las acciones de información y publicidad sobre los colectivos beneficiados por los proyectos ha sido muy relevante, habiéndose logrado una concienciación creciente en lo relativo a la comunicación del FEDER en las islas, con una repercusión efectiva sobre el conjunto de la ciudadanía. De hecho, en una región en la que la ayuda FEDER percibida en el período de programación 2007-2013 asciende a 107.196.565 euros, prácticamente el

60% de la población tenía en 2010 conocimiento de la percepción de dinero de la Unión Europea para contribuir a su progreso económico y social.

El objetivo en el marco de esta evaluación final en relación con el impacto de la estrategia de comunicación es, en este contexto, doble:

- + Por una parte, valorar los cambios acontecidos en los últimos años como resultado de la implementación de la estrategia de comunicación. Para ello se procederá a la comparación entre los diferentes indicadores en 2010 y en 2013.
- + Y, por otra, la valoración global del impacto de la estrategia para el conjunto del período, evaluando las causas que hayan podido condicionar el cumplimiento de los objetivos y las posibilidades de continuar avanzando de cara al nuevo período de programación.

Tomando como punto de referencia la información obtenida en el amplio trabajo de campo desarrollado (fundamentado en cuatro pilares básicos: entrevistas a la Autoridad de Gestión, Organismos Intermedios y órganos gestores; entrevistas a beneficiarios privados; encuestas al conjunto de la ciudadanía; y grupos de trabajo) se ha procedido a la cuantificación de los cinco indicadores de impacto señalados anteriormente.

La valoración comparada de los resultados con respecto a los obtenidos en la Evaluación Intermedia destaca tres elementos fundamentales: *la consolidación de la política de comunicación entre los órganos gestores y Organismos Intermedios del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013, la concienciación creciente entre los beneficiarios privados en torno a la estrategia de comunicación del PO y los efectos que la actual situación de crisis económica ha tenido sobre la percepción que la ciudadanía balear tiene de la Unión Europea y, en particular, del FEDER, que hace que más de la mitad considere que los Fondos Europeos tienen un papel irrelevante o no tienen una opinión formada al respecto.*

La estimación del impacto de las acciones de comunicación sobre los **organismos gestores, organismos colaboradores y Organismos Intermedios** recoge el grado de conocimiento de las obligaciones existentes, la tasa de satisfacción respecto de la información facilitada y la tasa de utilidad de las actuaciones realizadas (Tabla 3).

En lo relativo al **grado de conocimiento** de las obligaciones existentes, ésta ha permanecido prácticamente constante en relación con 2010. Este resultado recoge la importante concienciación de la mayor parte de los órganos gestores, tanto entre los organismos de la AGE como en el caso particular del Ayuntamiento de Palma y, aunque en menor medida, entre los órganos del Govern. En este último ámbito los resultados están condicionados por la incorporación de nuevos órganos gestores al PO, como la Dirección General de Arquitectura y Vivienda, el Instituto Balear de la Naturaleza (IBANAT) o el Servicio de Salud (IBSalut).

TABLA 3. RESUMEN DE LOS INDICADORES DE IMPACTO SOBRE LOS ORGANISMOS GESTORES Y BENEFICIARIOS DE LAS AYUDAS (%)

	2010	2013
I.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EXISTENTES	85,4%	86,9%
I.2. TASA DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN FACILITADA	83,7%	75,0%
I.3. TASA DE UTILIDAD DE LAS ACTUACIONES	91,9%	68,6%
I.4. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL FEDER	33,4%	38,0%
I.5. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL PAPEL DESEMPEÑADO POR LA UE	59,7%	59,4%

Fuente: Elaboración propia de Regio Plus a partir de la explotación de los cuestionarios destinados a órganos gestores y beneficiarios y las encuestas realizadas a la población

En relación con estos últimos, se constata la necesidad de pasar por un período de adaptación que permita la adquisición del conocimiento en todos los ámbitos de desarrollo del PO (programación, gestión, seguimiento y evaluación y, en lo que nos ocupa, comunicación).

Partiendo de esta consideración sería conveniente *contar con un apoyo permanente a estos nuevos gestores que acelere este proceso de adaptación*. Dicho apoyo puede concretarse en *la constitución de una red de comunicación en el ámbito regional, la elaboración de manuales y guías de comunicación específicas por parte de los propios órganos gestores desde el inicio de la actividad o el asesoramiento continuo por parte de los responsables del Plan de Comunicación en lo relativo a las cuestiones en torno a las cuales se plantean las principales dudas* (entre las que destacan el uso correcto del eslogan o el archivo del material de comunicación).

Respecto al impacto producido por la información facilitada a los órganos gestores y beneficiarios, se han estimado los dos indicadores definidos en la *Guía Metodológica para la Evaluación de los Planes de Comunicación*. En el caso particular del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013 ambos permiten concluir la importancia concedida por los órganos gestores a las jornadas como instrumento para informar acerca de las obligaciones y posibilidades recogidas en los Reglamentos y en el propio Plan que resultan especialmente útiles en las primeras etapas de implementación del Plan o del inicio de la actividad de los gestores en el marco del PO.

La **tasa de satisfacción**, que mide la adecuación de la información transmitida en los seminarios y jornadas organizados para mejorar los conocimientos de los asistentes y, por tanto, el grado en que se han cubierto sus expectativas, se ha situado en el **75%**. Lo que significa que tres cuartas partes de los organismos gestores han valorado positivamente la información recibida en los últimos años, frente al 91,9% que lo hacían en relación con las jornadas celebradas entre 2007 y 2010.

La labor coordinada a partir de las redes de comunicación (GERIP y GRECO-AGE) ha permitido identificar los principales problemas a los que se han ido enfrentando los diversos organismos gestores, y ello ha facilitado, a su vez, el estudio y tratamiento de las mismas para ofrecer posibles soluciones y respuestas a los interrogantes existentes en las distintas actividades informativas llevadas a cabo. No obstante, se aprecia un cierto margen de mejora, particularmente en el ámbito regional, en lo relativo a la difusión de esta información de una forma adaptada a las necesidades de los beneficiarios.

Por lo que respecta a la **tasa de utilidad**, que mide el efecto de las actividades de información desarrolladas sobre la mejora en la aplicación de las medidas de comunicación que deben llevar cabo los Órganos Gestores y beneficiarios del FEDER, se ha situado en el **68,9%**, frente al 91,9% registrado en 2010.

Pese a que la mayor parte de los órganos gestores coincide en señalar que este tipo de actividades son un buen instrumento para la obtención de información, se tiende a concederle una mayor utilidad en las fases de puesta en marcha del Plan de Comunicación y su estrategia. De hecho, del análisis realizado se desprende que la realización de jornadas informativas tiene una dimensión más amplia que la esfera de la comunicación. Así, responde adecuadamente al objetivo de incrementar las actuaciones de difusión y promoción de los fondos, pero también a los de mejorar la propia gestión de las ayudas, resolviendo muchas de las dudas relativas a los cambios que se han producido en la normativa que regula las obligaciones de información y publicidad.

En este contexto el 82% de los órganos gestores han participado en alguna jornada o sesión formativa en relación con los requisitos de comunicación en el nuevo periodo de programación, de lo que se deduce el interés generado y la utilidad atribuida a dicha información. Sería, en consecuencia, conveniente comenzar a trabajar con los órganos gestores para capitalizar la experiencia adquirida en 2007-2013 y adaptar los sistemas de comunicación a las novedades introducidas para el período 2014-2020, con la finalidad de mejorar en la medida de lo posible la implementación de la estrategia de comunicación en el nuevo período de programación.

Desde otra perspectiva, se perciben también síntomas de una implicación creciente de los **beneficiarios privados** en las tareas de comunicación del FEDER en las Islas Baleares, dando respuesta a los requisitos recogidos en el artículo 8.4 del Reglamento(CE) Nº 1828/2006.

En esta área son dos los rasgos que definen el papel desempeñado por los beneficiarios privados: el **menor conocimiento efectivo que tienen del Plan de Comunicación** y los elementos recogidos en el mismo y, pese a ello, la **conciencia creciente sobre la necesidad de dar cumplimiento a los requisitos normativos de información y publicidad**, que se ha traducido en una aplicación correcta de las características técnicas de comunicación exigidas reglamentariamente.

Así, si bien únicamente el 28,6% de las empresas beneficiarias de ayudas señala que conocen el Plan de Comunicación del Programa, el 85,7% es consciente de haber dado una respuesta adecuada a las exigencias reglamentarias.

Sin duda, ello se ha visto facilitado por diversos factores, entre los que destaca su aceptación a formar parte de la *Lista de Beneficiarios*, elemento que favorece una mayor sensibilización. No obstante, de cara, sobre todo, al nuevo período de programación, sería conveniente trabajar en la elaboración y distribución de instrucciones específicas sobre las obligaciones de comunicación que acompañasen la resolución de las ayudas concedidas, dado que únicamente el 14,3% de los beneficiarios privados reconocen haber recibido este tipo de instrucciones.

Éstas, además, deberían afrontar la dificultad que entraña la interpretación de la información recibida, adaptando la misma a los colectivos destinatarios para facilitar su comprensión.

El análisis del impacto de las actividades de información y publicidad debe cerrarse con la **valoración de los logros alcanzados por la estrategia de comunicación sobre la población balear.**

La misma está en gran medida condicionado por la sensibilidad de la ciudadanía a los negativos efectos derivados de la actual crisis económica que se ha traducido en un desinterés manifiesto tanto por la actividad política, en general, como por todo lo relacionado con la Unión Europea, como se ha puesto en relieve en los Grupos de Discusión celebrados.

Esta situación se ha visto, además agravada por la priorización en los medios de comunicación de las noticias de cariz negativo relacionadas con la coyuntura económica y la UE que a menudo han dejado en un segundo plano la información relacionada con los logros derivados de la Política Regional Europea. A ello contribuye el hecho de que existen incentivos, por parte de las Administraciones nacionales y regionales, de arrogarse, en la información que transmiten, los beneficios de las inversiones realizadas con la ayuda de los fondos, y de atribuir a Bruselas, sin embargo, la adopción de medidas antipopulares como consecuencia de los recortes y ajustes presupuestarios aplicados.

Y ello se refleja en los menores avances alcanzados en la tarea de sensibilización en relación con la relevancia de los Fondos Estructurales y, en particular, del FEDER entre la población balear, frente a lo sucedido entre los beneficiarios directos de las actuaciones cofinanciadas y los propios Órganos Gestores.

Así, las encuestas dirigidas a la ciudadanía muestran que un **59,4% de la población regional tiene conocimiento de la percepción por parte de la región de fondos**

comunitarios para contribuir al progreso económico y social (Tabla 3), manteniendo prácticamente constante los valores observados en la Evaluación Intermedia realizada en 2010 (59,7%). La condición de región Competitividad de Illes Balears, hace que la importancia de la Política de Cohesión sea menor que en otras regiones del por lo que este dato debe relativizarse en función del peso de los fondos europeos en la región.

Este hecho, junto a la desafección a la Unión Europea previamente señalada, hace que el porcentaje de personas que consideran que los Fondos Estructurales son irrelevantes (27,1%) o no tengan una opinión formada en torno a los mismos (27,1%) sea muy significativo, reduciéndose al 15% aquellos que lo consideran cruciales o muy beneficiosos.

Por otra parte, dicho conocimiento es mayor en el caso de los hombres (62,8%) frente a las mujeres (55,9%), así como entre el segmento de edad de entre 25 y 54 años (64,6%), situándose el de más de 75 años en el extremo opuesto (23,3%), al igual que sucedía en 2010.

Pese a ello, la relevancia del FEDER se ha visto reforzada desde 2010, habiéndose incrementado en 4,6 puntos porcentuales el colectivo de personas que han oído hablar del mismo. El **porcentaje de la población que tiene conocimiento del FEDER** asciende, en 2013, al **38%**. Resultan especialmente sensibles a este instrumento los hombres de entre 55 y 74 años.

Desde la perspectiva de la comunicación, lo anterior puede obedecer a que la información de proyectos cofinanciados emblemáticos o significativos se concentre, sobre todo, en los colectivos directamente beneficiados por los mismos, diluyéndose, de forma gradual, entre la población en general. De esta forma, es compatible una situación de conocimiento del apoyo de los Fondos Estructurales en el desarrollo regional con una percepción ligeramente menor de su contribución en las Islas.

La mayor sensibilización corresponde, en este contexto, a las inversiones realizadas para la mejora de la dotación de infraestructuras. Como ya se señaló en la Evaluación Intermedia esta visibilidad es el resultado del esfuerzo llevado a cabo en los últimos años por mejorar la accesibilidad de las Islas, tanto externa (con actuaciones en aeropuertos a través del Fondo de Cohesión), como interna (con inversiones FEDER fundamentalmente en ferrocarril), aunque éste ha ido perdiendo importancia relativa a lo largo del tiempo. La participación de la UE en este tipo de proyectos de la región es visible para el 46,1% de las personas de las Islas que conocen la existencia de los Fondos Estructurales.

Le sigue en importancia las operaciones de carácter ambiental, cuya presencia en la programación del FEDER resulta muy notable tanto en la actualidad como desde una perspectiva histórica. Destacan las inversiones realizadas para la recuperación ambiental de espacios, el tratamiento de residuos, la distribución y depuración de agua, el fomento

de energías renovables (especialmente solar). Más de un tercio de las personas que conocen la existencia de los Fondos son conscientes de que el FEDER ha apoyado este tipo de actuaciones en Illes Balears.

De igual modo, los ámbitos donde la aportación del FEDER resulta menos visible para la ciudadanía balear son el de las ayudas a empresas (33,2%) y la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación (23,2%). El hecho de que los requisitos de publicidad de esta tipología de operaciones se centre, en mayor medida, en los requisitos a cumplir por los beneficiarios, y que los efectos de las mismas sobre el conjunto de la población sean de carácter indirecto, justifican que su notoriedad sea menos clara para la mayor parte de la ciudadanía.

Desde el punto de vista instrumental, se observa una diversificación en cuanto a los medios a través de los cuales se ha accedido a la información de los Fondos Estructurales (dado que en todos los casos se ha producido un incremento en el porcentaje de la población que ha accedido a los diferentes instrumentos).

No obstante, desde un punto de vista comparativo, los datos refuerzan los obtenidos en la Evaluación Intermedia, resultando los medios de comunicación social el instrumento con mayor impacto entre la ciudadanía balear. El 88,8% de los/as ciudadanos/as que conocen los Fondos Estructurales reconocen haber accedido a información a través de anuncios en televisión, prensa o radio, incrementándose su importancia relativa cuanto mayor es la edad de los/as encuestados/as.

Asimismo, se considera el poder de la comunicación interpersonal, como forma de acceso a la información relacionada con los Fondos y la Política Regional, configurándose como un elemento multiplicador de la visibilidad de los proyectos. Ésta aparece como la segunda vía, después de los medios de comunicación, a través de la cual se ha tenido conocimiento de la cofinanciación de la UE, con un 40,2% de las personas encuestadas que afirmaban conocer la existencia de los Fondos Estructurales, lo que supone un incremento de prácticamente diez puntos porcentuales con respecto a los datos de 2010.

Junto con los propios medios de comunicación y la participación directa en alguna actividad directamente cofinanciada por la UE se sitúan, además, entre los instrumentos que más han incrementado su accesibilidad entre 2010 y 2013.

Por el contrario, el impacto de los folletos resulta, en la práctica, poco efectivo si tenemos en cuenta que únicamente un 15,1% de la población que conoce los Fondos Estructurales ha obtenido esta referencia a través de este tipo de instrumentos.

Llama la atención, en una economía en la que los niveles de acceso a Internet son considerablemente superiores a la media nacional (con un 74% de hogares con acceso a

Internet y un 70% de personas que utilizan habitualmente Internet en 2012, de acuerdo con los datos de Eurostat), que esta vía de información resulte poco relevante (22%).

No obstante, su potencial de crecimiento es notorio si tenemos en cuenta que su importancia es considerablemente mayor entre la población más joven (37,5%) y que constituye un recurso eficiente por las posibilidades de calidad que ofrece y el reducido coste que supone en la mayor parte de los casos. La utilización de las páginas Web facilita una comunicación multimedia y concisa, de una manera amigable, lo que hace más atractivos los mensajes.

En conclusión, *la implicación creciente de los Órganos gestores en la estrategia de comunicación y la importante diversidad de canales de información empleados, facilitan la disponibilidad de un volumen suficiente de información de calidad para la población balear.*

Ello ha permitido lograr un elevado grado de consecución de los objetivos del Plan de Comunicación, en tanto queda garantizada la información a los beneficiarios y los beneficiarios potenciales de las oportunidades que abre el PO y asegura la transparencia de la intervención para mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los proyectos cofinanciados.

En relación con el tercero de los objetivos del Plan de Comunicación, mejorar la visibilidad de la actuación de la Unión Europea y sensibilizar a la opinión pública sobre el papel que desempeña en colaboración con el Estado y el Govern de les Illes Balears para el crecimiento económico y el progreso social de las Islas, los resultados deben valorarse en el marco de la actual situación socio-económica. En la práctica las actuaciones han minimizado el impacto negativo de la desafección de la población a la política y a la Unión Europea sobre la imagen de la Política de Cohesión en las Islas Baleares.

En cualquier caso, el impacto real de dicha información es insuficiente. En este contexto, el equipo evaluador considera que para mejorar el conocimiento de la población sería conveniente orientar las actuaciones puestas en práctica con el objetivo de incidir más en la comunicación que en la publicación.

Para ello resulta imprescindible fomentar la participación de los beneficiarios y de los organismos colaboradores en la aplicación de los fondos en la región y concentrar los esfuerzos en los próximos años en poner en valor los proyectos cofinanciados (objetivos, beneficiarios, inversión realizada, resultados obtenidos, etc.).

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LOS FONDOS ESTRUCTURALES 2014-2020

El procedimiento de Evaluación definido a través de la “*Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013*” ofrece una respuesta completa y eficiente a los requerimientos reglamentarios en materia de evaluación de los Planes de Comunicación, que ha permitido concretar en una batería de conclusiones y recomendaciones los principales elementos del proceso.

Desde la perspectiva de las conclusiones:

- + Su carácter pragmático ha permitido incluir en el cierre del Informe de Evaluación Intermedia una serie de conclusiones y recomendaciones que, por su pertinencia y aplicabilidad, han favorecido la atención por parte de los organismos implicados, si bien condicionada por la situación de crisis económica y de consolidación fiscal por la que pasan las Administraciones Públicas.

Las recomendaciones han tenido una respuesta efectiva por parte de los organismos responsables en cada uno de los casos, lo que contribuye a la racionalización de la ejecución de las actuaciones y aplicación de las lecciones de la experiencia. De hecho, en el 72% de los casos se observa que las medidas adoptadas han derivado en una mejora relativa con respecto a la situación identificada en la Evaluación Intermedia. De ello se desprende que el procedimiento de evaluación realizado en 2010 ha contribuido a mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión mediante el aprendizaje continuo.

- + La Evaluación Intermedia puso de relieve el cumplimiento de todas las exigencias reglamentarias respecto a la estrategia de comunicación, en términos de planificación, gestión y ejecución del Plan de Comunicación, lo que derivó en una valoración altamente positiva.

La estrategia de comunicación del FEDER Illes Balears recogida en el Plan de Comunicación se ha caracterizado por su pertinencia y consistencia desde el inicio del período, lo que ha permitido una implementación de la misma coherente a lo largo del tiempo sin necesidad de llevar a cabo revisiones de los objetivos notables (con la única excepción de lo relativo a las acciones de difusión). Aspectos estos que, además, se han visto favorecidos por las mejoras acontecidas en la implementación operativa y en los procedimientos de seguimiento y evaluación

En el mismo sentido, se ha observado una evolución favorable de la consistencia interna del Plan de Comunicación, impulsada por la adaptación de las metas cuantificadas de la estrategia a las posibilidades reales del PO y la implementación efectiva de las actuaciones, así como por la mejora en la coherencia financiera que ha supuesto la adaptación presupuestaria. Ambos elementos han contribuido, de una parte, a la consecución de los objetivos del Plan y, de otra, el alcance del público deseado, aportando un valor añadido a las actividades de comunicación emprendidas por los organismos gestores.

- + La disposición de recursos humanos y técnicos (con especial referencia a la aplicación informática INFOCO) han jugado un papel significativo en la consecución de tales resultados, favorecido por las mejoras introducidas en los últimos años, como la concreción de las pautas para la imputación del gasto asociado a la comunicación. No obstante, la reestructuración del Govern en los últimos tiempos ha derivado en un proceso de adaptación en el que se ve inmerso el equipo de comunicación de los Fondos Estructurales en la actualidad y que ha podido ralentizar la implementación de algunas de las mejoras señaladas.
- + La ejecución tanto desde un punto de vista financiero como físico de las medidas programadas en el Plan de Comunicación han sido muy significativas, previéndose una ejecución de entre el 93-94% del presupuesto para el conjunto del período y la realización de todas las medidas previstas en la programación inicial.

Partiendo de la positiva ejecución constatada en la Evaluación Intermedia, la ejecución de los diferentes tipos de actuaciones cuantificadas a través de indicadores se ha visto dinamizada entre los años 2010 y 2013, lo que ha permitido una significativa aproximación a los objetivos finales en los que se ha observado, por otra parte, una importante capacidad de previsión de las expectativas. La única excepción se plantea en los soportes publicitarios, como consecuencia del retraso en el ritmo de ejecución y de la realización de actuaciones de mayor dimensión financiera a las previstas inicialmente en el PO.

En este contexto la ejecución puede calificarse por su diversidad y su eficiencia.

La diversificación de los instrumentos empleados en la difusión de sus actuaciones y la contribución del FEDER en las mismas ha sido un elemento de referencia. En este sentido, destaca la Dirección General de Fondos Comunitarios que ha registrado actuaciones en todos los indicadores descritos.

Asimismo, la calidad se ve reforzada gracias a la eficiencia en las actuaciones que, sobre todo a partir de 2010, han reducido su coste medio en el marco de la política de consolidación fiscal de todas las Administraciones públicas.

- + El sistema de seguimiento y evaluación se basa en la recopilación y registro informatizado de los indicadores, la identificación de buenas prácticas y el reporte de los avances logrados en los correspondientes Informes Anuales de Ejecución del PO y su presentación al Comité de Seguimiento. Su elevada eficacia ha garantizado la calidad del sistema, apoyado en tres elementos fundamentales: la figura del responsable de comunicación y su integración en las redes de comunicación (GERIP y GRECO-AGE) y la emisión de instrucciones específicas e información actualizada para el mejor seguimiento y gestión de las actuaciones.

Desde 2010 se ha producido una consolidación de todos los principios señalados, que ha permitido mejorar la eficacia señalada. No obstante, persiste la necesidad de aprovechar la experiencia acumulada para continuar avanzando en la calidad del seguimiento de las actuaciones. Un ejemplo claro es la descripción de las actuaciones de comunicación puestas en marcha por algunos organismos donde no se identifica la contribución del FEDER, o la inclusión de registros en indicadores que no les corresponden, de manera puntual y no general.

- + Estas actuaciones han permitido, en última instancia, un avance notable en los objetivos del Plan de Comunicación, tanto en términos de mejora de la transparencia en la gestión como, aunque en menor medida, de visibilidad de la Política de Cohesión y del propio PO.
- + En lo relativo al impacto, el compromiso creciente con la política de comunicación del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013 queda patente en diversos elementos como son la integración de una *“cultura de la comunicación”* en la actividad de los diferentes organismos participantes en su desarrollo y la concienciación progresiva (aunque aún insuficiente) de los beneficiarios privados en relación con el papel que ellos deben desempeñar.

En el caso de los órganos gestores el conocimiento de las obligaciones en materia de información y publicidad es máximo, valorando en gran medida las actividades puestas en marcha de cara a la mejora de la información disponible, particularmente en los momentos iniciales de puesta en marcha de la estrategia de comunicación.

- + El impacto sobre el conjunto de la ciudadanía, sin embargo, ha experimentado menos avances en el contexto de una situación socio-económica caracterizada por la desafección de la población hacia la política y la Unión Europea. Si bien se han detectado algunos elementos positivos, algún síntoma claro de los avances en el objetivo de mejorar la visibilidad de la Política de Cohesión, como son la mayor sensibilización en relación al FEDER.
- + Las obligaciones reglamentarias de información y publicidad han observado, en definitiva, un claro cumplimiento, no advirtiéndose incidencias en los resultados de

las actuaciones de verificación previa de las operaciones seleccionadas aleatoriamente en la presente evaluación.

- + En la consideración del principio de igualdad de oportunidades la valoración global es claramente positiva en tanto las cuestiones de género se han tenido presente en todas las fases del Plan de Comunicación, desde la definición de la estrategia, hasta su instrumentación, así como en el contenido de las actuaciones puestas en marcha.

Sin embargo, las medidas no han tenido aún un impacto efectivo sobre la ciudadanía, por lo que de cara al nuevo período de programación es necesario dar mayor relevancia a las cuestiones de género.

De la observación de las anteriores conclusiones se desprenden una serie de recomendaciones que pueden estructurarse en dos grupos: las relativas al actual período de programación y las que afectan al futuro inmediato (2014-2020).

En el primero de los grupos destacan las cinco recomendaciones siguientes que pretenden **garantizar el cierre adecuado del Plan de comunicación para el período 2007-2013** con la máxima consecución de los objetivos:

- + Proseguir con el volcado y grabación de los indicadores de comunicación de las actividades de información y publicidad realizadas hasta la aprobación de la nueva estrategia de comunicación (para el período 2014-2020), lo que permitirá alcanzar los valores-objetivo previstos para todo el período de programación, lo que facilitará un cierre adecuado del Plan de Comunicación.

En este contexto resulta especialmente la actividad en los soportes publicitarios, en paralelo a la ejecución de las actuaciones en los próximos meses.

- + Trabajar con los órganos gestores en la elaboración y distribución de instrucciones específicas en materia de comunicación que se distribuyan junto con las resoluciones de las ayudas, con el fin de que las empresas beneficiarias conozcan sus obligaciones en materia de comunicación. El mensaje transmitido, debe, en cualquier caso, estar adaptado a las necesidades e intereses de los colectivos destinatarios para facilitar su comprensión.
- + Mejorar la descripción de las actuaciones para recoger de forma explícita la contribución del FEDER en los registros de la aplicación informática INFOCO en los casos particulares en los que existe alguna deficiencia en este sentido.
- + Continuar trabajando en la difusión de los principales resultados alcanzados en los proyectos cofinanciados en el marco del PO FEDER de Islas Baleares, con la finalidad de mejorar el conocimiento que la población tiene acerca de las principales áreas de

intervención del mismo. Una de las vías más eficientes para ello la constituyen la presentación de buenas prácticas de operaciones cofinanciadas con una justificación motivada del cumplimiento de todos los criterios establecidos.

- + Asimismo, para mejorar la visibilidad de la Política de Cohesión es necesario particularizar el mensaje y las vías de comunicación empleadas con la finalidad de sensibilizar a la población menos receptiva, como la población femenina, la de mayor edad (de 75 años o más) o la más joven (de entre 15 y 24 años).

En el segundo grupo, de cara a la definición de la estrategia de comunicación del **período 2014-2020**, destacan un total de ocho recomendaciones:

- + Iniciar los trabajos de preparación de la futura estrategia de comunicación en el marco de la red GERIP, garantizando, así, la aplicación del principio de partenariado.
- + Aunar las estrategias de comunicación de FEDER y FSE en Islas Baleares en una estrategia común, mejorando la eficiencia en la gestión de la misma a través del aprovechamiento de las economías de escala y las sinergias positivas. Esta recomendación cobra mayor relevancia tras la reestructuración acontecida en el Govern de les Illes Balears que ha unido en la misma Dirección General a los responsables regionales de ambos fondos.
- + Recoger en la estrategia medidas específicas dirigidas a los beneficiarios privados (empresas, fundaciones, etc.) que contribuyan a elevar su protagonismo en la consecución de los objetivos en materia de comunicación.
- + Promover la identificación de un responsable de comunicación en todos los órganos gestores de ayuda FEDER del Govern de les Illes Balears con el fin de lograr una mejor definición de las responsabilidades en materia de comunicación, una mayor difusión de la información generada en torno a la información y la publicidad, así como una garantía de la inclusión en la aplicación informática INFOCO de todas las actuaciones puestas en marcha por los órganos gestores o colaboradores del PO.

Además, estos responsables de comunicación deberían formar parte de una red formal para la coordinación de las actuaciones de publicidad realizadas en relación con el PO FEDER de Islas Baleares, de la que sería interesante que formasen parte también los jefes de prensa de todas las Consejerías participantes en el PO FEDER de Islas Baleares.

- + Capitalizar las lecciones positivas del actual período en materia de comunicación, conservando los actuales mecanismos para el seguimiento y la evaluación, en particular los indicadores y los criterios para la selección de buenas prácticas.

En este contexto, y de cara a seguir mejorando las tareas de seguimiento y evaluación, sería conveniente diferenciar en el cómputo de la información de cada uno de los indicadores el órgano gestor en los registros de la Comunidad Autónoma de Baleares, con la finalidad de facilitar el análisis detallado de la ejecución por organismos.

- + Establecer mecanismos que faciliten el período de adaptación a los requisitos de comunicación a los órganos gestores que inician su actividad en el PO, tales como la elaboración de Manuales o Guías específicas para ellos de información y publicidad o el establecimiento de una línea de asesoramiento permanente.

9. BUENAS PRÁCTICAS

La selección y presentación de buenas prácticas en el ámbito de la comunicación de la Política de Cohesión ha constituido una herramienta de referencia desde la anualidad 2009 en lo relativo a la comunicación y 2011 en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas. Su objetivo prioritario es destacar y dar a conocer aquellas acciones desarrolladas por los organismos implicados en el desarrollo de los Programas Operativos (desde las Autoridades de Gestión a los beneficiarios, pasando por los órganos gestores) que han arrojado resultados positivos en términos de avances en los objetivos de mejora de la transparencia y la visibilidad de los Fondos Estructurales y, en consecuencia, en la puesta en valor del impacto que los mismos generan sobre el bienestar de los ciudadanos.

La importancia de destacar las buenas prácticas no se restringe exclusivamente al reconocimiento del buen hacer de los responsable de las acciones. Sin lugar a dudas, la mayor virtud de esta iniciativa radica en la recopilación de casos de éxito y en el hecho de darlas a conocer a los diferentes actores implicados en el desarrollo de los Programas Operativos. De este modo se abre la posibilidad para iniciar procesos de *benchmarking* de iniciativas de interés.

Por ello el presente capítulo aborda dos objetivos básicos:

- + El análisis de las buenas prácticas presentadas hasta el momento, tanto en el ámbito específico de la comunicación como, desde una perspectiva más amplia, en el ámbito global de la gestión de los proyectos cofinanciados en el PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013.
- + La presentación de buenas prácticas adicionales, que complementen el abanico de casos de éxito recogidos hasta el momento de acuerdo con los criterios consensuados en el seno de GERIP por los responsables de comunicación.

9.1. Valoración de las buenas prácticas de Comunicación ya identificadas

La implementación efectiva de la estrategia del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013 ha permitido la realización de multiplicidad de actuaciones para el desarrollo de la estrategia de comunicación entre las que se han venido seleccionando un conjunto catalogado como buenas prácticas.

Esta selección de buenas prácticas bajo los criterios homogéneos recogidos en la *“Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013”* en todos los

ámbitos, garantiza la eficacia y transparencia en la realización de las actuaciones cofinanciadas, poniendo en valor la participación de la Unión Europea y los Fondos Estructurales, de forma ejemplarizante.

Así, tal y como quedó patente en la Evaluación Intermedia del Plan, la detección, análisis y transferencia de buenas prácticas constituye una herramienta muy relevante para la gestión pública y para el avance en la consecución de los objetivos de la Política Regional Comunitaria, de forma general, y del Plan de Comunicación de los PO del FEDER de Islas Baleares 2007-2013, de forma más particular. Al tiempo que facilita el intercambio de experiencias en los foros habilitados para ello, destacando la red INFORM, así como GERIP y GRECO-AGE.

A 31 de diciembre de 2012 se han seleccionado un total de 18 buenas prácticas en materia de información y publicidad en el archipiélago balear.

- + Jornadas informativas internas sobre FEDER celebradas por el ICEX.
- + Difusión y publicidad del proyecto de “Restauración del Teatre Mar i Terra” de Palma de Mallorca.
- + Campaña de divulgación en prensa escrita de las Islas Baleares “*Europa inverteix en tu*”.
- + Audiovisual “*La política Regional Europea en las Islas Baleares*”.
- + Guía práctica de información y publicidad de las intervenciones cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional 2007-2013 en las Illes Balears.
- + Material divulgativo del Proyecto de Museización del Centre de Interpretación de Sa Capelleta, 12 en Eivissa.
- + Campaña de divulgación en prensa escrita de las islas Baleares “*+Europa, +progrés*”
- + Página Web sobre los Fondos Comunitarios de la Dirección General de Investigación y Gestión del Plan Nacional de I+D+i del Ministerio de Ciencia e Innovación.
- + Actividades Informativas del Centro Baleares-Europa sobre la Unión Europea.
- + Actividades de Información y Publicidad vinculadas a Proyectos de Servicios Ferroviarios de Mallorca, cofinanciados con FEDER.
- + Material divulgativo audiovisual con objeto de dar a conocer los Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER) a los niños y niñas de Camp Redó que directamente se benefician de los programas desarrollados gracias a este instrumento financiero europeo.
- + Documentos de presentación del PO, el sistema de seguimiento y evaluación del mismo y los resultados de las principales evaluaciones llevadas a cabo, así como de las actuaciones cofinanciadas más destacadas.

- + Audiovisual “El Fondo Europeo de Desarrollo Regional en Islas Baleares: crecimiento y calidad de vida”.
- + Video-resentación “Aprendemos y jugamos con Europa”, llevado a cabo por el Ayuntamiento de Palma de Mallorca en el marco de la Iniciativa Urbana@`.
- + Guía General de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013.
- + Constitución de la RED GERIP “Grupo Español de Responsables de Información y Publicidad.
- + Constitución de la red GRECO-AGE.
- + Revista anual INFONDO.

Estas buenas prácticas han sido difundidas a través del Informe de Evaluación Intermedia del Plan de Comunicación, los Informes Anuales de Ejecución del PO y la Base de Datos de buenas prácticas de Comunicación, disponible en la página Web de la Dirección General de Fondos Comunitarios: <http://www.dgfc.sgp.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp0713/c/bp/c/Paginas/Inicio.aspx>.

El análisis pormenorizado de dichas acciones permite obtener una serie de conclusiones generales en torno a los rasgos que caracterizan a las mismas, así como a su presentación a través de los informes de buenas prácticas.

- + El conjunto de las actuaciones de comunicación destacadas como buenas prácticas aún a experiencias de **carácter general y de carácter específico**. El primero de los grupos aglutina, fundamentalmente, la elaboración de documentos o webs que sirven de soporte a la gestión del PO y/o a la implementación de la estrategia de comunicación, pero también a la difusión genérica de la Unión Europea y/o de la Política de Cohesión en las Islas Baleares. Por lo que se refiere a las buenas prácticas específicas, éstas están vinculadas a proyectos concretos, concentrando la comunicación en los resultados derivados de la contribución de la UE a través de la ayuda FEDER.

Esta doble perspectiva permite situar la excelencia de la comunicación tanto en el ámbito global que define los procedimientos de desarrollo de la misma como en aplicación de los mismos a los casos particulares de proyectos cofinanciados.

En cuanto al **año** de ejecución, la selección comienza en la anualidad 2008, con una buena práctica. Si bien la dinámica de presentación de buenas prácticas cobra importancia a partir de 2009, una vez se han puesto en marcha un volumen representativo de actuaciones cofinanciadas y se ha definido el procedimientos a aplicar en la selección y presentación buenas prácticas de Comunicación de Fondos Estructurales y Fondo de Cohesión. Así, en 2009 se seleccionaron un total de 8 buenas

prácticas, mientras en 2010, 2011 y 2012 se observan un total 3 nuevos casos respectivos.

Podemos concluir, en consecuencia, que la presentación de las buenas prácticas ha ido consolidándose en paralelo al avance de la ejecución del Programa Operativo, partiendo del principio de proporcionalidad.

Por otra parte, la observación de la evolución a lo largo del tiempo permite detectar dos elementos de cambio: De un lado, la mejoría en la presentación de los informes que han ido ampliando la justificación de cada uno de los argumentos aportando una mayor visibilidad de las actuaciones puestas en marcha, así como de los resultados derivados de la mismas. De otro, la importancia creciente de las actuaciones vinculadas a la presentación de los resultados de las actuaciones financiadas, ya sea porque tienen un carácter específico, ya porque, pese a ser actuaciones de carácter general, se concentran en la presentación de varios proyectos cofinanciados.

- + Teniendo en cuenta el **organismo promotor de las actuaciones desarrolladas**, nos encontramos que la mayor parte de ellas (61,1%) han sido puestas en marcha por el Govern de les Illes Balears (ya sea el Organismo Intermedio regional de los PO u otras Consejerías u Organismos adscritos a la Administración Regional). Manteniendo, además, una actividad relativamente estable a lo largo del tiempo.

Le siguen en volumen, las correspondientes a la Administración General del Estado (27,8%). Éstas, promovidas por la Dirección General de Fondos Comunitarios en su mayoría, han tenido una presencia mayoritaria en la fase de definición y arranque de la estrategia de comunicación, perdiendo peso relativo en los años siguientes.

Por el contrario, las actuaciones realizadas por las Corporaciones Locales, en el marco de la Iniciativa Urbana se han realizado en las anualidades 2011 y 2012, alcanzando el 11,1%. Esta presencia significativa supone un síntoma más de la implicación creciente de las corporaciones locales en el desarrollo del PO FEDER de Islas Baleares 2007-2013.

En cuanto a la valoración general respecto a la consideración de estas actuaciones como buenas prácticas, ésta ha resultado favorable por cuanto todas ellas se han elegido sobre la base de los criterios establecidos a estos efectos en el seno del GERIP, lo que ha dotado de una gran coherencia la identificación de estos mejores ejemplos de comunicación. Los referidos criterios son un total de siete y abarcan aspectos tan variados como la consideración de elementos de carácter horizontal (carácter innovador, uso de las nuevas tecnologías y consideración del principio de igualdad de oportunidades), eficacia en la consecución de los resultados (adecuación a los objetivos perseguidos, así como al objetivo general de difusión de los fondos y grado de cobertura) y eficiencia (grado de calidad).

- + **Criterio 1.** Uso de recursos innovadores en la presentación, organización y/o desarrollo.
- + **Criterio 2.** Adecuación de los contenidos a los objetivos perseguidos.
- + **Criterio 3.** Incorporación de criterios de Igualdad de oportunidades.
- + **Criterio 4.** Adecuación con el objetivo general de difusión de los fondos.
- + **Criterio 5.** Alto grado de cobertura sobre la población objetivo de la acción de comunicación.
- + **Criterio 6.** Evidencia de un alto grado de calidad.
- + **Criterio 7.** Uso de nuevas tecnologías de la información.

No obstante, en todos los casos se observa cierto margen de mejora posible. En concreto, un análisis detallado de las 18 buenas prácticas presentadas hasta la fecha permite distinguir algunos elementos de mejora que pueden tomarse como base para la clasificación de los casos de éxito en tres categorías diferenciadas:

a) Buenas prácticas detalladamente descritas y apoyadas en argumentos sólidos para todos los criterios de selección, así como en una prueba fotográfica

La mayoría de las buenas prácticas presentadas hasta el momento (72,2%) aparecen adecuadamente descritas y fundamentadas en el cumplimiento de los criterios de selección establecidos en el seno del GERIP, de modo que constituyen el colectivo donde la calidad es mayor y, por tanto, las recomendaciones para la mejora resultan más concretas.

Así, todas ellas se caracterizan por dar una explicación introductoria pormenorizada de las características y el objeto de las actuaciones de comunicación emprendidas, así como del contexto en el que se encuadran las mismas. Ello permite conocer claramente las particularidades de la buena práctica, respecto a los soportes de comunicación empleados, la diversidad de medidas llevadas a cabo y las operaciones cofinanciadas o los aspectos del Programa o la Política de Cohesión en general que se pretenden difundir y visualizar.

Además, presentan una adecuada justificación de los criterios que sustentan las mejores prácticas de comunicación, si bien la argumentación podría ser más detallada en algunos casos, como por ejemplo la descripción de la población cubierta por la actuación o el uso de recursos innovadores en la presentación, organización y desarrollo de las actuaciones.

Por otra parte, todas las actuaciones identificadas incorporan ejemplos gráficos que permiten visualizar tanto el resultado de las actuaciones puestas en marcha, como el

cumplimiento de las características técnicas previstas en el Reglamento en cuanto a la incorporación de emblemas y demás elementos de publicidad.

Entre ellas suponen una referencia fundamental las realizadas por la Administración General del Estado y, de forma particular, por la Dirección General de Fondos Comunitarios, que ha jugado un claro papel ejemplarizante en la realización de las actuaciones, al tiempo que ha apoyado al resto de organismos implicados en la selección y presentación de las mismas en el ámbito de la comunicación.

Asimismo, tienen una presencia mayoritaria las buenas prácticas presentadas por el Govern de les Illes Balears de las que prácticamente tres cuartas partes quedan enmarcadas en esta categoría, quedando fuera únicamente las campañas de difusión en prensa que, pese a contar con una adecuada argumentación pierden el rasgo de exclusividad al ser consideradas buenas prácticas en dos años consecutivos.

b) Buenas prácticas que, pese a contar con un apoyo argumental y gráfico sólido, son consideradas como buenas prácticas en sucesivas ediciones, lo que hace que pierdan su carácter excepcional

La condición de buena práctica está en gran medida asociada a la diferenciación que supone con respecto al resto de actuaciones. Así, en la medida en que a lo largo del tiempo se vienen sucediendo actuaciones muy similares éstas dejan de contar con ese carácter de excepcionalidad y, pese a no dejar de ser relevante en la bonanza de las actuaciones, pierde la condición de buena práctica.

Esto sucede en dos casos en la selección de buenas prácticas de comunicación del Plan de Comunicación del PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013: las campañas de difusión en prensa, realizadas por la Dirección General de Economía y Estadísticas, y la edición de vídeos “educativos” elaborados en el marco de la Iniciativa Urbana del Ayuntamiento de Palma.

El Govern, a través de la Dirección General de Economía y Estadísticas, ha puesto en marcha dos campañas de divulgación masiva en la prensa escrita de más difusión de las Islas Baleares en las anualidades 2009 y 2010. Pese a que existen ciertas diferencias entre ambas (como la inclusión de la prensa universitaria y la diferenciación de los anuncios insertados en función del territorio en 2010), las pautas generales de la actuación de comunicación son muy similares por lo que la consideración de buena práctica debería restringirse únicamente a una de ellas.

Del mismo modo, el Ayuntamiento de Palma, en el marco de la Iniciativa Urbana Camp Redó, ha destacado como buena práctica dos vídeos de carácter “educativo” caracterizados por la participación activa de los/as niños/as beneficiados por las

actuaciones cofinanciadas a través de los cuales se trata de aportar información sobre el FEDER y la Política de Cohesión. El carácter innovador del vídeo elaborado en 2011 desaparece en la siguiente anualidad, por lo que el equipo evaluador entiende que en este caso y, pese a ser un ejemplo de buena ejecución, pierde la condición de buena práctica.

c) Buenas prácticas en las que la descripción, justificación y/o apoyo gráfico de las actuaciones se considera insuficiente, por lo que podría ser reforzada con consideraciones adicionales

En algunos casos puntuales se ha observado cierta debilidad en la justificación de alguno de los criterios. Si bien este aspecto no disminuye la bonanza de la práctica dificulta la puesta en valor de sus elementos positivos.

El criterio en el que se han observado mayores dificultades es el relativo al grado de cobertura, ya sea porque la argumentación realizada es demasiado general y no permite captar la difusión efectiva de la actuación (como sucede en la difusión y publicidad del proyecto de “Restauración del Teatre Mar i Terra” y en el vídeo “La política Regional Europea en las Islas Baleares”), ya porque no se ha identificado claramente el contenido de dicho criterio (es el caso del material divulgativo audiovisual con objeto de dar a conocer el FEDER a los niños y niñas de Camp Redó, elaborado en 2011).

En menor medida, también sería interesante ahondar en el uso de recursos innovadores en la elaboración de material divulgativo del Proyecto de Museización del Centre de Interpretación de Sa Capelleta, 12, dado que la justificación se asocia a la propia actuación cofinanciada y no a las actuaciones de comunicación puestas en marcha.

En último lugar, pese a que de forma global, las buenas prácticas están sustentadas en imágenes que permiten constatar la argumentación propuesta, en el caso particular del vídeo “La política Regional Europea en las Islas Baleares” únicamente se incluye la portada del DVD. La inclusión de referencias gráficas sobre el contenido del documental permitiría mejorar la visibilidad de la buena práctica.

9.2. Valoración de buenas prácticas de Actuaciones Cofinanciadas ya identificadas

La selección de buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas ha cobrado en los últimos años un importante impulso, tras la concreción de los [criterios para la identificación y presentación de buenas prácticas de FEDER y Fondo de Cohesión](#), así como la creación de una [Base de Datos de casos de éxito disponible](#) en la web de la Dirección General de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (www.dgfc.sggp.meh.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp0713/c/bp/ac/Paginas/Inicio.aspx).

Los critérios de selección ascienden a total de siete.

- + Elevada difusión entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.
- + Incorporación de elementos innovadores.
- + Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.
- + Contribución a la resolución de un problema o debilidad regional.
- + Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido.
- + Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental.
- + Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

Pueden considerarse a todos los efectos convenientes en la medida en que cumplen los requisitos de ser comprensibles, flexibles y completos.

- + Resultan fáciles de entender, es decir, son **comprensibles**, lo que simplifica la identificación de los casos de éxito y la redacción de los correspondientes informes por parte de todos los agentes implicados en el desarrollo de las operaciones. Asimismo, esto contribuye a una más fácil difusión no sólo entre el público especializado, sino también entre la población en su conjunto.
- + La **flexibilidad** que les caracteriza permita recoger las especificidades regionales, así como las diversidades relativas a las diferentes áreas de intervención, manteniendo un eje común para todos los proyectos seleccionados que facilita su análisis y difusión.
- + Pueden catalogarse de **completos**, en tanto abarcan tanto el *ámbito estratégico* (respuesta a necesidades regionales, consideración de principios horizontales y sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública), como de *gestión* (incorporación de elementos innovadores), de *comunicación* (elevada difusión entre beneficiarios, beneficiarios potenciales y público en general) y de *resultados e impacto* (adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos y grado de cobertura de la población objetivo).

Tales criterios fueron debatidos y aprobados por GERIP en la sesión celebrada el 27 de octubre de 2011. Tal y como queda constancia en el acta de la reunión correspondiente al 7 de febrero de 2012, éstos lograron el visto bueno de la DG Regio de la Comisión Europea en los Encuentros Anuales de dicho año 2011.

Todo ello permitió la incorporación de buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas al Informe Anual de Ejecución correspondiente a la anualidad 2011 y posteriores, así como la creación de la ya señalada base de datos que, en el caso particular de Baleares cuenta con un total de **8 buenas prácticas**.

- + Rehabilitación del edificio Teatro Mar i Terra, en Palma de Mallorca.
- + Museización del Centre de Interpretación de Sa Capelleta 12, en Eivissa.
- + Desarrollo, suministro, instalación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de simuladores de conducción ferroviaria para la formación de personal por Servicios Ferroviarios de Mallorca.
- + Construcción del Complejo Balear de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación en Parc-bit (Palma de Mallorca).
- + Pabellón Oficial en la Feria BIO INTERNATIONAL CONVENTION 2011.
- + Mejora y adecuación del Recinto Ferial de Es Mercadal.
- + Reforma del centro artesanal y cultural polivalente Antoni Tur, Can Gabrielet
- + Plan de Rehabilitación Integral de Camp Redó.

En todos los casos se trata de **ejemplos de proyectos de éxito** que han supuesto un impulso efectivo para la zona afectada desde el punto de vista económico y/o cultural, favoreciendo el proceso de *benchmarking*.

Desde el punto de vista formal, **tanto la selección como la presentación de los mismos responden a los criterios descritos**. En líneas generales la justificación realizada de los mismos resulta completa (en todos los casos se presentan los siete criterios propuestos), adecuada, precisa y accesible lo que permite aportar información sobre el proyecto en cuestión a través de un lenguaje sencillo que favorece su difusión entre el conjunto de la población.

De observan algunas cuestiones que, tanto de forma general (para el conjunto de la selección) como de forma puntual (para una o varias de las buenas prácticas seleccionadas), dibujan el perfil de la selección, al tiempo que identifican los puntos que pueden ser objeto de mejora de cara al futuro.

Entre las *conclusiones generales* pueden destacarse las siguientes:

- + Se han incluido buenas prácticas que abarcan el período comprendido entre 2009 y 2012, lo que supone un esfuerzo por parte de los organismos responsables para la

nutrición de la base de datos señalada, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la misma como vehículo para la difusión de los proyectos más representativos de la Política de Cohesión en España y, particularmente, en la región balear. De hecho, se ha realizado un esfuerzo por incluir actuaciones previas a la aprobación de la metodología.

- + Existe una relevante variedad temática si tenemos en cuenta que los casos de éxito identificados abarcan tanto el ámbito de la planificación y el desarrollo del patrimonio natural, como proyecto integrado para la regeneración urbana y rural, los medios de transporte, la infraestructura de I+D+i y otras medidas de fomento de la investigación, la innovación y el espíritu empresarial.
- + Desde la perspectiva territorial, los casos de éxito se distribuyen a lo largo de las islas de Ibiza, Menorca y Mallorca, con especial referencia a ésta última, que concentra la mayor parte de la población del archipiélago. Ello es un claro indicador de los positivos resultados obtenidos en todo el territorio balear.
- + Se observa un importante paralelismo entre las buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas y las buenas prácticas de comunicación, lo que pone de manifiesto como la comunicación, cada vez más, se considera una tarea más dentro de la gestión ordinaria de los Fondos y, en consecuencia, como la excelencia de los proyectos cofinanciados en el marco del PO FEDER de Islas Baleares abarca a los ámbitos estratégico y operativo, así como comunicativo.

De forma más concreta, las *cuestiones a destacar que afecta a una o varias de las buenas prácticas recogidas* son las siguientes:

- + La importante concentración en los organismos responsables de las actuaciones consideradas como buenas prácticas. Éstas se han venido circunscribiendo, en gran medida, a las actividades puestas e marcha por el propio Govern de les Illes Balears (que representan el 75%), correspondiendo únicamente una al Ayuntamiento de Palma y otra al ICEX.

El caso de esta última, la presencia en la Feria BIO INTERNATIONAL CONVENTION 2011 con un pabellón oficial, resulta además peculiar en la medida en que no aporta información particularizada para la región. Se hace una descripción de la actuación global que abarca a un total de 10 Comunidades Autónomas, por lo que no se pueden identificar ni las debilidades afrontadas, ni los resultados alcanzados ni las sinergias generadas desde una perspectiva regional.

- + En cuanto a la calidad de la presentación de las buenas prácticas, en general, se trata de operaciones que han destacado por sus positivos resultados, contribuyendo significativamente a los objetivos del Programa Operativo. No obstante, para elevar

su utilidad, como mecanismo para dar a conocer los mejores ejemplos de proyectos cofinanciados, se aconseja dedicar una atención especial para mejorar la justificación de su selección en aquellos criterios que, particularmente, exigen un análisis más complejo.

Es el caso de la contribución de la operación a la resolución de un problema o debilidad regional o de la identificación de sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública. En este sentido, la presente evaluación recomienda consultar las conclusiones del análisis DAFO en el que se basa la programación, para identificar las debilidades destacadas en el PO sobre las que se pretende intervenir. Ello permitiría conocer la incidencia de cada proyecto para paliar la problemática regional de partida.

Respecto a la complementariedad de la inversión con otras políticas, un elemento que facilitaría la motivación de este criterio sería la aplicación de un enfoque “en cascada” que considerara los grandes fines de la UE fijados en sus planteamientos estratégicos globales (Lisboa en 2007-2013 y EU 2020 para el próximo período), así como la planificación sectorial a nivel nacional y regional.

- + De forma más particular, dado el carácter horizontal de la prioridad de protección del medio ambiente, este principio debería estar presente en todos los casos de éxito. Sin embargo, en los casos del Teatro Mar i Terra, la museización del Centre de Interpretación de Sa Capelleta 12, la mejora y adecuación del Recinto Ferial de Es Mercadal y la reforma del centro artesanal y cultural polivalente Antoni Tur”, Can Gabrielet, no se ha considerado. El equipo evaluador considera que, en mínimos, debería recogerse el respecto en las actuaciones por la normativa vigente en materia de desarrollo sostenible.
- + En todos los casos (con la única excepción del desarrollo, suministro, instalación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de simuladores de conducción ferroviaria para la formación de personal de SFM y el Pabellón Oficial en la Feria BIO INTERNATIONAL CONVENTION 2011) se ha incluido la correspondiente referencia a la dimensión financiera de la actuación, aportando con ello información sobre la dimensión que la Política Regional Europea adquiere en la región.
- + En lo relativo a la justificación del amplio grado de cobertura se observa que en algunos de los ejemplos (como el Teatro Mar i Terra y la construcción del Complejo Balear de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación en Parc-bit), éste se ha centrado más en la descripción de la propia población objetivo que en la dimensión de la actuación para la misma y, en definitiva, de su impacto efectivo. A tales efectos, sería recomendable hacer una descripción (ya sea cualitativa o cuantitativa) no sólo de la población a la que se dirige la actuación, sino también del impacto efectivo que sobre la misma ha tenido.

En definitiva, la definición de criterios para la selección de buenas prácticas y concreción del contenido de los informes para su presentación ha permitido homogeneizar el procedimiento para el conjunto de los PO en la economía española, constituyendo un mecanismo sencillo, ágil y eficiente para la identificación y presentación de los casos de éxito.

En el caso concreto de Islas Baleares se ha realizado un trabajo efectivo para recopilar ejemplos de buenas prácticas desde la anualidad 2009 habiendo logrado presentar un conjunto de proyectos representativos desde el punto de vista estratégico con una importante diversidad temática, geográfica y temporal, lo que permite dibujar un perfil de las actuaciones cofinanciadas en el marco del PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013. Formalmente, se ha producido una rápida adaptación al procedimiento por parte de las autoridades regionales y locales.

Destaca, además, la difusión dada a tales informes a través de su inclusión en los Informes Anuales de Ejecución, así como la creación de la base de buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas se han constituido en instrumentos que facilitan la difusión de los casos de éxito más representativos de las actuaciones cofinanciadas. Adicionalmente, la Dirección General de Economía y Estadísticas del Govern de les Illes Balears ha incluido estos casos de buenas prácticas en diferentes documentos como el *“Catálogo de buenas prácticas del Programa Operativo FEDER de las Islas Baleares, 2007-2013”* o el *“Informe de Seguimiento Estratégico del PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013”*, u otros instrumentos tales como el audiovisual *“El Fondo Europeo de Desarrollo Regional en Islas Baleares Crecimiento y calidad de vida”* o la *“Guía multimedia de proyectos”* incluida en la web de Fondos Europeos de la Dirección General de Economía y Estadísticas.

En todo caso, con el objetivo de continuar consolidando esta dinámica se recomienda cuidar la justificación de algunos de los criterios temáticos y, sobre todo, tratar de hacer partícipes de la misma a los organismos de la AGE que hasta el momento únicamente han propuesto dos de sus actuaciones como buena práctica.

9.3. Identificación adicional de buenas prácticas

El cierre del capítulo de análisis de buenas prácticas lo constituye la identificación de casos adicionales de excelencia tanto en el ámbito de los proyectos cofinanciados como de las actuaciones de comunicación.

Así se ha realizado un examen de las operaciones certificadas a 10 de septiembre de 2013 concluyendo la inclusión en el repositorio de buenas prácticas de dos nuevos ejemplos:

- + En lo relativo a las buenas prácticas de gestión: ***el desarrollo de la Administración Digital.***

- + En lo relativo a las actuaciones de información y publicidad: la **Guía multimedia de proyectos** insertada en la web de Fondos Europeos del Govern de les Illes Balears.

BUENAS PRÁCTICAS DE ACTUACIONES COFINANCIADAS

La Dirección General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Vicepresidencia Económica, de Promoción Empresarial y de Empleo tiene como objetivo convertir a las Islas Baleares en una comunidad tecnológicamente avanzada.



Para ello, la Administración, a través del proyecto de desarrollo de la **Administración Digital** cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (con una ayuda de 1.635.930,90 euros), ha dado un gran paso adelante en la implantación de las nuevas tecnologías y el impulso de la Administración digital al servicio de todos los ciudadanos de la región.

En concreto, las actuaciones desarrolladas con el apoyo del FEDER han sido:

- + Realización de una nueva planificación estratégica para la implantación de la Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de Islas Baleares con una visión de conjunto.
- + Ejecución de las tareas necesarias para la corrección, actualización y mejora de la Web corporativa del Govern de les Illes Balears (www.caib.es), tanto en la parte accesible al conjunto de la ciudadanía como en la parte de gestión interna.
- + Mejora e impulso de la gestión de expedientes electrónica a través de la herramienta de gestión de expedientes HELIJM.

- + Mejora de la interoperabilidad administrativa a través de una plataforma que facilite el intercambio de documentación e información en formato electrónico entre los diferentes sistemas de información de la Comunidad Autónoma.
- + Plataforma de tramitación SISTRA y servicios telemáticos asociados.

Esta actuación puede ser considerada una buena práctica en tanto cumple con todos los criterios definidos para tal consideración:

- + La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general. En el propio desarrollo de la actuación se han adoptado medidas para informar a los usuarios del sistema, así como al conjunto de la ciudadanía balear, de la contribución aportada por el FEDER para el desarrollo del proyecto. Así se ha incluido la referencia a la cofinanciación en la web de la Dirección General de Innovación y Desarrollo Tecnológico, así como en la de la e-Administración (<http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?idsite=4225&cont=50260&lang=es>) en las que se describe la actuación y en el material generado para su implementación práctica (como por ejemplo la “Guía de Administración Electrónica del Govern de les Illes Balears”).



Asimismo, se han celebrado cinco Jornadas de Administración Electrónica, la última en abril de 2013, en torno a las cuales se ha generado material informativo en el que se recoge la contribución del FEDER al desarrollo de la e- Administración en Islas Baleares.

así como la incorporación de nuevas funcionalidades en las herramientas corporativas del Govern de las Illes Balears

- + Los resultados obtenidos con la misma se adaptan a los objetivos establecidos en el PO FEDER de Baleares. La implementación de la e-Administración está facilitando la interacción entre el Govern y el tejido productivo, así como la ciudadanía en su conjunto, reduciendo tanto los costes como el tiempo empleado en la realización de trámites, lo que deriva en una mejora de la eficiencia y competitividad.

Entre las ventajas obtenidas se encuentra la plena disponibilidad de la Administración las 24 horas del día, los 365 días del año; la flexibilidad; la mejora en la seguridad de datos sensibles; la mayor accesibilidad para personas con movilidad restringida; la optimización de costes y ahorro en la duración de las gestiones; y la eco-responsabilidad.

Asimismo, la Administración digital permitirá en un futuro próximo una mejora en la cohesión social en la medida en que permitirá acceder, desde cualquier punto del territorio, a servicios públicos de calidad, llevando a pequeñas poblaciones servicios que de otro modo se concentrarían en las ciudades más grandes.

Estos positivos resultados son plenamente coherentes con los objetivos definidos por el PO y, en particular, con la mejora de la competitividad del tejido productivo de la región.

- + Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional. España ha sido uno de los primeros países en reconocer por ley el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. De este reconocimiento se desprende la obligación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Baleares de facilitar los medios y sistemas electrónicos necesarios para el ejercicio de este derecho. Aspecto que constituye el objetivo de esta actuación.

Por otra parte, la actuación contribuye a mejorar la competitividad de las empresas regionales, en tanto impulsa el sector empresarial mediante el uso de las nuevas tecnologías en su relación con la Administración Pública, reduciendo los costes de gestión asociados. Además, incentiva la participación de los distintos agentes implicados fomentando la modernización de los servicios públicos mediante la utilización de las nuevas infraestructuras de banda ancha.

- + Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido, en concreto logra unos efectos positivos sobre el conjunto del tejido productivo y la Administración Pública y, de modo indirecto, también sobre la ciudadanía en los siguientes términos:

- a) Favorece el crecimiento de su productividad del tejido productivo, en la medida en que supone un ahorro de costes.
- b) Permite una mayor agilidad y eficiencia en la prestación de los servicios y una reducción de los costes productivos para la Administración Pública.
- c) Y posibilita una mejora en la calidad de vida de la población y una reducción de las barreras sociales.

En la actualidad, el Govern dispone de un total de 634 procedimientos que se puede llevar a cabo a través de la Web corporativa que ha recibido, en media, un total de 745.651 visitas mensuales entre enero y mayo de 2012.

- + Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental. La Administración electrónica favorece la no discriminación en la medida en que garantiza el derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios públicos, así como el principio de no discriminación de aquellos ciudadanos que opten o se vean obligados a la relación presencial con las Administraciones Públicas.

Asimismo, posibilita una minoración del impacto ambiental gracias al ahorro de recursos materiales, como el papel, en las relaciones entre las empresas y la Administración Pública; pero también gracias a la disminución en la necesidad de transporte o el menor consumo de energía.

- + Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública, como son la Agenda Digital tanto para España como para Europa o la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

El 15 de febrero de 2013 el Consejo de Ministros aprobó la Agenda Digital para España como la estrategia del Gobierno para desarrollar la economía y la sociedad digital en España durante el periodo 2013-2015. Esta estrategia se configura como el paraguas de todas las acciones del Gobierno en materia de Telecomunicaciones y de Sociedad de la Información.

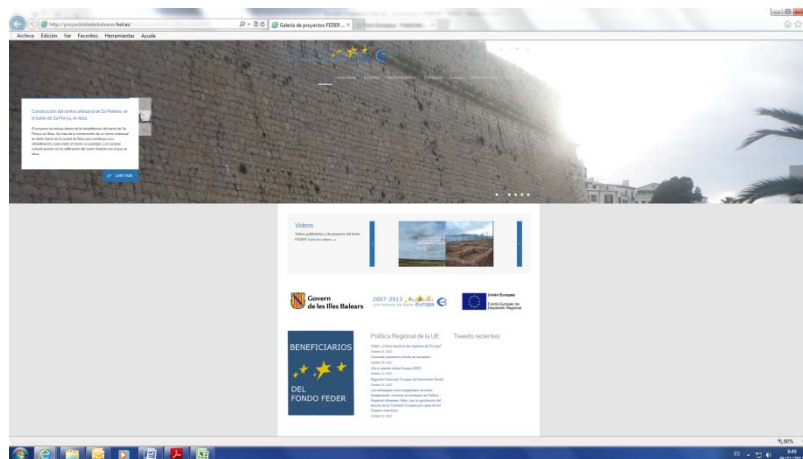
Por último, hay que destacar el refuerzo que el proyecto supone desde la perspectiva de la nueva Estrategia de Investigación e Innovación para la Especialización Inteligente (RIS3) de Galicia, que promueve, entre otros, proyectos en materia de TIC.

BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN

La acción ha consistido en la creación de una **Guía multimedia de proyectos**, disponible en la web de Fondos Europeos del Govern de les Illes Balears (<http://proyectosfederbalears.hol.es/>).

En la misma se recoge una galería de proyectos cofinanciados en el marco del PO FEDER de Illes Balears estructurados en seis categorías (innovación, empresa, medioambiente, transporte, energía y desarrollo local) a lo que se une una página de inicio que incluye, además, los vídeos elaborados en el marco de los proyectos, así como enlaces de interés.

De forma particular, para cada uno de los proyectos la Guía multimedia incluye una ficha en la que se incorpora una breve descripción de la actuación cofinanciada acompañada de un soporte gráfico y una ficha técnica (con información sobre el beneficiario, el tipo de proyecto y la fecha de inicio y finalización, en su caso, del mismo).



Se considera que puede ser considerado como una “buena práctica” por:

- + El uso de recursos innovadores en la presentación, organización y/o desarrollo, en la medida en que constituye el primer repositorio digital de proyectos cofinanciados en las Islas Baleares. En el mismo se recoge información relevante sobre una importante variedad de proyectos, contando con el atractivo del formato, apoyado en gran medida en las imágenes que evidencian los resultados derivados de las actuaciones, pero también las ventajas de su fácil y continua actualización, y la accesibilidad al conjunto de la ciudadanía.

Adicionalmente, se facilita la interacción con la población a través de la incorporación de foros de debate que permiten la incorporación de comentarios en torno a las actuaciones. Esta vía de comunicación constituye un input de información sobre los

intereses de la población en torno a los proyectos, lo que aporta información para la particularización de las medidas de información y publicidad a definir en el futuro.

- + La *adecuación de los contenidos a los objetivos perseguidos*. El objetivo prioritario de la actuación es la difusión de los resultados alcanzados en el marco de los proyectos desarrollados en el PO FEDER de Islas Baleares, 2007-2013. Se trata, fundamentalmente, de informar a la población de los proyectos puestos en marcha en el período de programación y de los beneficios obtenidos como consecuencia de los mismos a través de un lenguaje sencillo y muy visual.
- + La *incorporación de criterios de igualdad de oportunidades* se fundamenta en dos elementos: la accesibilidad global a la información, independientemente del género o las limitaciones que pudieran tener los potenciales usuarios de la herramienta y el creciente acceso de la población femenina a Internet, el cual, entre los años 2007 y 2013, se ha visto incrementado en 21,8 puntos porcentuales (frente a los 18,9 de la población masculina).
- + La *adecuación con el objetivo general de difusión de los fondos*. La definición de los objetivos descritos previamente resulta plenamente coherente con la finalidad última del Plan de Comunicación: dar a conocer el papel que desempeña la Unión Europea y su intervención en el Programa Operativo del FEDER. Y de forma particular, con el tercero de sus objetivos, de acuerdo con el cual, la estrategia de comunicación del PO pretende mejorar la visibilidad de la actuación de la Unión Europea y sensibilizar a la opinión pública sobre el papel que desempeña en colaboración con el Estado y el Govern de les Illes Balears para el crecimiento económico y el progreso social de las Islas.

Desde una perspectiva más operativa, la actuación responde a la medida 4.4 del Plan de Comunicación, que establece el diseño y actualización de una página web, dirigida al público en general y a los beneficiarios potenciales de los Fondos, dónde se publicarán de forma electrónica, entre otra información complementaria, los principales resultados del Programa Operativo.

- + Esta actuación presenta un *alto grado de cobertura sobre la población objetivo de la acción de comunicación*, si tenemos en cuenta que el número medio de visitas a la web de Fondos Europeos del Govern de les Illes Balears asciende a un total de 44.500 en el actual período de programación, lo que supone, en la práctica, el 4% de la población balear.
- + El *alto grado de calidad*. El resultado obtenido puede considerarse como muy positivo, tanto por la información presentada (por la amplitud temática, el detalle de la información, el soporte gráfico y la continua actualización), como por la forma en

que se ha hecho, que ha permitido acercar, de una manera muy accesible, la Política Regional Europea al conjunto de la población balear.

- + *Uso de nuevas tecnologías de la información.* La vía de difusión de la Galería de proyectos ha sido la página web de Fondos Europeos del Govern de les Illes Balears, lo que pone de manifiesto la importancia adquirida por las TICs en el desarrollo de la Política de Cohesión en el archipiélago y, de forma particular, en lo relativo de la comunicación.



RegioPlus
Consulting 

www.regioplus.eu

C/ San Felipe Neri 3
28801 Madrid

T. +34 91 883 80 08
F. +34 91 879 88 19

Gta. Fernando Quiñones s/n
41940 Sevilla

T. +34 95 415 42 68

Rue Louis Scutenaire 7/8
B - 1030 Bruselas

T. +32 (0) 2 742 25 80