



UNIÓN EUROPEA
"Una manera de hacer Europa"



UNIÓN EUROPEA
"Invertimos en tu futuro"



EVALUACIÓN FINAL DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS DEL FSE Y DEL FEDER DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA 2007-2013



Marzo de 2014



Índice

1.	Metodología de evaluación.....	3
1.1	<i>Diseño técnico de la evaluación.....</i>	3
1.2	<i>Métodos y técnicas utilizadas.....</i>	7
1.3	<i>Valoración de lo anterior</i>	11
2.	Análisis del Seguimiento y Aplicación de las Recomendaciones realizadas en la Evaluación Intermedia de 2010	12
3.	Análisis del avance en el desarrollo de la estrategia de comunicación.....	14
3.1	<i>Principales avances conseguidos respecto a la Pertinencia del Plan.....</i>	14
3.2	<i>Principales avances conseguidos respecto a la validez y consistencia interna del Plan de Comunicación</i>	14
3.3	<i>Adecuación de la dotación de los medios económicos, humanos y técnicos asignados a las tareas de comunicación de los Fondos.....</i>	15
3.4	<i>Consignación del Principio de Igualdad de Oportunidades en la Estrategia de Comunicación</i>	17
4.	Análisis de la aplicación de las medidas de información y publicidad.....	19
4.1	<i>Avances en la ejecución de las medidas</i>	19
4.2	<i>Integración de las medidas de información y publicidad en los informes anuales de ejecución</i>	32
4.3	<i>La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas.....</i>	34
5.	Evaluación de las incidencias detectadas en el proceso de verificación previa con relación a los aspectos de información y publicidad. Presentación de resultados a partir de una muestra de operaciones	37
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	39
7.	Análisis del impacto: logros y desafíos de las actividades en materia de información y publicidad	40
8.	Conclusiones y recomendaciones: Propuestas para mejorar la estrategia de comunicación de los Fondos Estructurales 2014-2020	46
9.	Buenas prácticas.....	48
9.1	<i>Valoración de las Buenas Prácticas ya identificadas: Buenas prácticas de comunicación y buenas prácticas de actuación cofinanciadas.....</i>	48
9.2	<i>Identificación adicional de Buenas Prácticas</i>	51



1. Metodología de evaluación

Como consecuencia del elevado volumen del presupuesto de la Política de Cohesión (347.000 millones de euros para el período de programación 2007-2013), es de esencial importancia dar a conocer a los potenciales beneficiarios las oportunidades existentes de financiación, así como informar a los ciudadanos de los resultados de estas inversiones.

Los fondos públicos se deben gestionar, además, de la forma más transparente posible para que puedan estar abiertos al control público. Por este motivo, los Estados miembros tienen que informar sobre las oportunidades y programas de inversión disponibles, así como publicar información sobre los proyectos y los beneficiarios.

1.1 Diseño técnico de la evaluación

El procedimiento de evaluación del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 ha sido configurado conforme a la normativa vigente y atendiendo a las orientaciones metodológicas que se establecen en esta materia en base a:

- Los objetivos del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, 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 de 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, es decir, los medios utilizados para la aplicación, el seguimiento y la evaluación del plan de comunicación serán proporcionales a las medidas de información y publicidad determinadas en el plan de comunicación.

Consecuentemente, la evaluación tiene como **objetivo** analizar el grado de ejecución y resultados e impactos logrados por el Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013.

El **alcance temporal** que abarca este Informe de Evaluación Final del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 se extiende desde el 1 de enero de 2010 hasta septiembre de 2013. Este alcance temporal no quita que, en algún momento, se hagan comparaciones con el ámbito temporal de la Evaluación Intermedia y que se obtengan conclusiones globales desde el 1 de enero de 2007 hasta la actualidad.



En cuanto a los **agentes implicados y sus responsabilidades** de conformidad con los Reglamentos de la Comisión 1083/2006 y 1828/2006 y según los acuerdos alcanzados a nivel nacional, entre las Autoridades de Gestión y los Organismos Intermedios de los Programas Operativos regionales y plurirregionales, los principales actores implicados en la evaluación de los Planes de Comunicación son:

1. Comisión Europea: de manera general tiene las atribuciones de:

- Declarar aceptados los Planes de Comunicación de los distintos Programas Operativos FEDER, FSE y Fondo de Cohesión.
- Revisar los resultados de las evaluaciones de los Planes de Comunicación con motivo de su inclusión en los Informes Anuales de Ejecución.

2. Autoridad de Gestión: las autoridades de gestión del FEDER, la Subdirección General de Administración del FEDER, la Subdirección General de Fondos de Cohesión y de Cooperación Territorial Europea ambas de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y del FSE, la Unidad Administradora del FSE del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, a través de las personas responsables en materia de información y publicidad, tienen atribuidas las siguientes funciones:

- Definir el marco común de trabajo en materia de Evaluación para los Planes de Comunicación del FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013.
- Coordinar de manera general, el proceso de Evaluación convocando las reuniones del GERIP¹ y, en su caso, del GRECO-AGE² cuando se considere oportuno.
- Participar en el Grupo Consultivo de Seguimiento Estratégico y Evaluación para presentar los avances en materia de evaluación de la comunicación.
- Hacer el seguimiento de indicadores de seguimiento y evaluación de la comunicación definidos para el período 2007-2013, instrumentando las instrucciones y mecanismos que deberán aplicar los organismos implicados en la cuantificación de los indicadores y coordinando la cuantificación de dichos indicadores en el caso de los Organismos Intermedios de la Administración General del Estado.
- Realizar el volcado en Fondos 2007 y FSE 2007 de la cuantificación de sus propios indicadores.
- Poner en marcha las evaluaciones de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos Plurirregionales y el del Programa Operativo Cohesión-FEDER conforme a las pautas acordadas y colaborar en lo que sea preciso en

¹ Grupo Español de Responsables en materia de Información y Publicidad.

² Grupo de Responsables de Comunicación de la Administración General del Estado.



la evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos Regionales del FEDER.

- Incluir en los informes de ejecución anuales y final la información recogida en el artículo 4.2 del Reglamento (CE) N° 1828/2006³.
- Informar al Comité de Seguimiento acerca del Plan de Comunicación, sus modificaciones y avances conseguidos.

3. Los Organismos Intermedios responsables de los Planes de Comunicación regionales de la aplicación del FEDER y Fondo Social Europeo, representados en el GERIP a través de sus responsables en materia de información y publicidad:

- Participar, a través del GERIP, en el proceso de definición del marco común de trabajo en materia de evaluación de la comunicación para los Programas Operativos FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013.
- Poner en marcha las evaluaciones de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos Regionales en 2010 y 2013 conforme a las pautas acordadas 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”, para su futura incorporación en los correspondientes informes anuales.
- Realizar el volcado de la cuantificación de los indicadores de seguimiento y evaluación en la aplicación informática, instrumentando las instrucciones y mecanismos que deberán aplicar los organismos regionales y coordinando la cuantificación de los indicadores de evaluación de las actuaciones de los Organismos Intermedios de su administración regional.
- Realizar el seguimiento de los avances del Plan de Comunicación, en el ámbito de sus competencias, para colaborar en la información a facilitar al correspondiente Comité de Seguimiento.
- Colaborar, en el ámbito de sus competencias, en la información a incluir en los informes de ejecución anuales y final según lo establecido en el artículo 4.2 del Reglamento (CE) N° 1828/2006.

MS

³ Ejemplos de medidas de información y publicidad del programa operativo llevadas a cabo en el marco de la aplicación del plan de comunicación; una actividad informativa importante relativa a la publicidad del lanzamiento de un programa operativo; al menos una actividad informativa anual en la que se presenten los logros del programa o programas operativos; izamiento de la bandera de la Unión Europea durante una semana, a partir del 9 de mayo, delante de los locales de las autoridades de gestión; publicación, electrónica o por otros medios, de la lista de beneficiarios; el contenido de cualquier modificación importante del plan de comunicación.



4. Resto de los Organismos Intermedios y/o gestores o partícipes de los programas Operativos regionales y plurirregionales:

- Asegurar la recopilación de la información y documentación necesarias para que esté disponible para los evaluadores.
- Recopilar la información pertinente para cumplimentar los indicadores de evaluación de información y publicidad.
- Volcar en la Aplicación informática la cuantificación de los indicadores propios del Plan de Comunicación.
- Colaborar en el adecuado desarrollo de los trabajos de la Evaluación de los Planes de Comunicación.
- Si así se les solicita, participación en los grupos de discusión o en el proceso de identificación de buenas prácticas.

5. Equipo de evaluación:

- Analizar el grado de ejecución, resultados e impactos conseguidos en el Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013.
- Elaborar un informe final de los trabajos para incorporar a los Informes Anuales de Ejecución 2013 de los Programas Operativos FSE y FEDER 2007-2013 de Ceuta.

6. Comité de Seguimiento: en el seno de los Comités de Seguimiento de los programas Operativos del FSE y del FEDER 2007-2013 de Ceuta se presentarán:

- Los avances del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013.
- Las medidas de comunicación puestas en práctica en el período correspondiente, indicando con qué medios de comunicación se ha contado en el caso de aquellas actuaciones de Publicidad para las que se hubiesen utilizado.
- Ejemplos de buenas prácticas en materia de información y publicidad.

El **calendario** o cronograma de trabajo ha tenido en consideración las siguientes fases:

- Análisis documental.
- Diseño del trabajo de campo.
- Realización de la encuestación a la ciudadanía.



- Realización de entrevistas personales al Organismo Intermedio jefe de fila regional y a otros organismos regionales en calidad de beneficiarios y/o gestores de fondos.
- Análisis de documentación e información.
- Tabulación de la encuesta a la ciudadanía.
- Realización de entrevistas personales a Organismos Intermedios de la Administración General del Estado.
- Tabulación y análisis de la información obtenida de las entrevistas personales.
- Análisis de datos extraídos de la Aplicación de Indicadores de Comunicación.
- Entrevistas personales a los responsables del Plan de Comunicación.
- Entrevistas personales a interlocutores del sector privado.
- Redacción del informe de evaluación del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de Ceuta 2007-2013.

Por último, la **estructura** del Informe de Evaluación Final responde 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”, es decir:

- Metodología de evaluación.
- Análisis del seguimiento y aplicación de las recomendaciones realizadas en la evaluación Intermedia de 2010.
- Análisis del avance en el desarrollo de la estrategia de comunicación.
- Análisis de la aplicación de las medidas de información y publicidad.
- Evaluación de las incidencias detectadas en el proceso de verificación previa con relación a los aspectos de información y publicidad.
- Evaluación de la integración del principio de Igualdad de Oportunidades en las medidas de información y publicidad.
- Análisis del impacto: logros y desafíos de las actividades en materia de información y publicidad.
- Conclusiones y recomendaciones. Propuestas para mejorar la estrategia de comunicación de los Fondos Estructurales 2014-2020.
- Casos de buenas prácticas.

1.2 Métodos y técnicas utilizadas

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 o Estrategia. 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



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Planes de Comunicación de los Programas Operativos 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:
 - ✓ Las actividades de información y publicidad que se incluyen en cada uno de los Planes de Comunicación aceptados por la Comisión Europea.
 - ✓ El ámbito de actuación de los Planes de Comunicación.
- **Tipología:** Los indicadores se clasifican de la siguiente forma:
 - ✓ Indicadores de realización, para conocer el número y tipo de actuaciones de información y publicidad que se han llevado a la práctica.
 - ✓ Indicadores de resultado, para evaluar los efectos directos y en el corto plazo de las actuaciones de información y publicidad contenidas en los Planes.
- **Proporcionalidad:** Los indicadores de seguimiento y evaluación de las actuaciones de información y publicidad que se lleven a cabo en los distintos Planes de Comunicación y que aparecen en los mismos sin proporcionales en base a:
 - ✓ La cuantificación estimada de los indicadores.
 - ✓ El trabajo complementario de análisis cualitativo que realicen los evaluadores independientes de los Planes de Comunicación.

Además de los indicadores de realización y resultado, para la evaluación se han diseñado unos indicadores de impacto, que permitan 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. Así, a través de estos indicadores, se pretende recoger 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 Programa Operativo 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 incluye 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 añaden 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.

Análisis documental:

El análisis documental permite llevar a cabo el examen del marco de referencia relativo a las actuaciones en materia de información y publicidad. Por ello, se ha analizado la siguiente documentación:

- Reglamento (CE) nº 1828/2006 de la Comisión, de 8 de diciembre de 2006, que fija normas de desarrollo para el 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.
- Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013.
- Informe de Evaluación 2010 del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, elaborado por Ingeniería IDOM Internacional, S.A.
- Informes Anuales de Ejecución del FEDER y del FSE anualidades: 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
- Actas de los Comités de Seguimiento.
- Aplicación de seguimiento de los indicadores de comunicación.
- Manual de Normas y Procedimientos del Programa Operativo FEDER de Ceuta 2007-2013.
- Manual de Normas y Procedimientos del Programa Operativo de FSE de Ceuta 2007-2013.
- Manuales elaborados por los Organismos Intermedios de la Administración General del Estado.
- Documentación emitida por las redes de comunicación.
- Publicaciones: revistas, folletos, trípticos, etc.
- Notas de prensa.
- Anuncios en televisión.
- Material audiovisual.
- Convocatorias de ayudas.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



- Documentación administrativa.
- Pliegos de Prescripciones Técnicas.
- Pliegos de Cláusulas Administrativas.
- Actas de reuniones.
- Páginas web.
- Material de papelería.
- Otra documentación.

El análisis documental se ha realizado al inicio del proceso de evaluación del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, al suministrar información básica sobre el contexto, estrategia, objetivos y medidas a ejecutar, así como los logros previstos alcanzar en materia de información y publicidad.

Entrevistas:

Se han realizado entrevistas personales por ser una herramienta importante para la obtención de información cuantitativa y permiten cruzar dicha información con la obtenida de los indicadores de evaluación y analizar con mayor profundidad los efectos directos e indirectos de las medidas de información y publicidad puestas en marcha.

Atendiendo a criterios de equilibrio en cuanto representatividad y calidad, se ha entrevistado a los correspondientes responsables en cada uno de las siguientes instituciones:

- Autoridad de Gestión del FEDER: Subdirección General de Administración del FEDER de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Autoridad de Gestión del FSE: Unidad Administradora del Fondo Social Europeo de la Dirección General de Economía Social, el Trabajo Autónomo y el Fondo Social Europeo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- El Organismo Intermedio regional del Programa Operativo FEDER, representado por la Consejería de Economía y Empleo de la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- El Organismo Intermedio regional del Programa Operativo FSE, representado por la Sociedad Municipal para el Fomento y Desarrollo Socioeconómico de Ceuta (PROCESA).
- Organismos Intermedios designados por la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas:
 - ✓ Aguas de las Cuencas del Sur, S.A., (ACUASUR) del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
 - ✓ Consejo Superior de Cámara de Comercio, Industria y Navegación.





Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



- ✓ Dirección General de calidad y Evaluación Ambiental y Medio Natura, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- ✓ Dirección General de Comercio Interior del Ministerio de Economía y Competitividad.
- ✓ Dirección General de la Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- ✓ Fundación Instituto Cameral para la Creación y Desarrollo de la Empresa (INCYDE).
- ✓ Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- ✓ Instituto Español de Comercio Exterior del Ministerio de Economía y Competitividad.
- ✓ Puertos del Estado, Ministerio de Fomento.
- ✓ RED.ES, Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- ✓ SEITT.
- ✓ Subdirección General de Fomento de la Sociedad de la Información, Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- ✓ Subdirección General de Incentivos Regionales del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- ✓ Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Además, se han realizado entrevistas personales a beneficiarios directos de ayudas del FEDER o del FSE pertenecientes al sector privado, con la finalidad de poder obtener su opinión.

Asimismo, se ha llevado a cabo una encuestación a la ciudadanía con el objetivo de dar respuesta a lo exigido reglamentariamente, en el sentido de dar transparencia a las actuaciones cofinanciadas a través de las distintas intervenciones para las que se han elaborado los diferentes Planes de Comunicación y poder contrastar si la ciudadanía, en general, está concienciada del papel que la Unión Europea juega en la mejora de su calidad de vida

1.3 Valoración de lo anterior

En términos generales, la valoración que puede efectuar el evaluador de lo descrito previamente es positiva; no se han encontrado condicionantes y/o limitaciones que hayan impedido el desarrollo de los trabajos de evaluación del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Asimismo, las pautas metodológicas establecidas 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”, así como las herramientas y técnicas de evaluación propuestas se consideran adecuadas para poder acometer correctamente el ejercicio de evaluación del Plan de Comunicación.



2. Análisis del Seguimiento y Aplicación de las Recomendaciones realizadas en la Evaluación Intermedia de 2010

En el Informe de Evaluación del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 efectuado en 2010 se emitieron una serie de recomendaciones, las cuales se van a analizar una a una para ver su grado de cumplimiento y en caso de no haber sido atendidas las causas de las mismas.

El epígrafe se estructura de la siguiente manera: en primer lugar aparece la recomendación emitida en el Informe de Evaluación Intermedia y, acto seguido, su correspondiente análisis, para finalizar con la valoración global.

Se recomienda a las correspondientes Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE seguir trabajando con la misma intensidad y en el mismo sentido en el cual se ha venido trabajando.

De las entrevistas efectuadas y del análisis de la documentación se ha observado que ambas Autoridades de Gestión han seguido trabajando muy intensamente en dar a conocer los procedimientos y normas a las distintas instituciones involucradas en el Plan de Comunicación, así como en la elaboración de actuaciones de comunicación para dar a conocer el importante papel que la Unión Europea juega en el desarrollo económico y social de Ceuta.

Se recomienda seguir elaborando el epígrafe de los Informes Anuales de Ejecución, en materia de información y publicidad, de la forma en que se ha elaborado el correspondiente a la anualidad 2009.

En el epígrafe 4 de este informe de evaluación se pone de manifiesto cómo los Informes Anuales de Ejecución han ido mejorando en contenidos y calidad anualidad tras anualidad.

Se recomienda seguir trabajando en la misma línea que se está realizando en la actualidad en cuanto a los sistemas de seguimiento.

Se ha distribuido documentación interna, que ha facilitado el seguimiento; se han celebrado jornadas y sesiones formativas, que han dado las pautas para mejorar el seguimiento; se han introducido mejoras en la Aplicación de Indicadores de Comunicación y se han elaborado casos de Buenas Prácticas de Actuación, que han mostrado los logros alcanzados con la ejecución de las actuaciones, cerrando, así el ciclo correspondiente a la comunicación.

Se recomienda seguir realizando el esfuerzo que se lleva a cabo en la actualidad con la finalidad de dar cumplimiento e integración del Principio de Igualdad de Oportunidades.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Para un mejor cumplimiento del Principio de Igualdad de Oportunidades se han modificado documentos de programación para mejorar, si cabe, el lenguaje utilizado, además de tener muy presente en todo tipo de actuaciones el cumplimiento de dicho principio horizontal.

Aunque, en función de los resultados obtenidos de la encuestación dirigida a la ciudadanía, se denota un gran conocimiento de los Fondos Comunitarios y del importante papel que juega la Unión Europea en la Ciudad Autónoma de Ceuta, se recomienda seguir realizando el esfuerzo actual con la misma intensidad.

En el epígrafe 7 de este informe, se puede apreciar los logros alcanzados con la implementación del Plan de Comunicación, no obstante, a lo largo de este documento se puede ver como, en términos generales, los resultados son positivos.

Por otra parte, se sugiere un esfuerzo adicional entre los colectivos de 15 a 24 años y de 75 y más años con la finalidad de incrementar su conocimiento. Por ejemplo, para el colectivo más joven, se podría realizar un comic con ejemplos reales de actuaciones realizadas en la Ciudad, distribuyéndose en los centros de formación y para el colectivo de mayores, en particular, y para ciudadanía en general, se podría realizar una exposición sobre lo que ha significado y significa para el desarrollo de la Ciudad y, por ende, de su población de los Fondos Europeos.

Por lo que se refiere a esta última recomendación, en la cual se ponía de manifiesto la necesidad de hacer un especial hincapié en los colectivos de mayor y menor edad. A este respecto, la Ciudad Autónoma de Ceuta celebró una exposición en la Barriada del Príncipe Alfonso para dar a conocer a la población los logros alcanzados con las inversiones efectuadas con los Fondos Europeos.

En cuanto a la población infantil, se ha considerado que sería más útil y eficaz trabajar directamente con ellos en el ámbito de la Biblio EQUAL. Además, a los alumnos de los centros de educación primaria y secundaria de la ciudad se les ha hecho partícipes de los actos de celebración del Día de Europa.

Ambas actuaciones han sido consideradas como casos de Buenas Prácticas tanto de comunicación como de operación por su innovación, alto grado de cobertura, calidad, resultados obtenidos, resolución de debilidades regionales, sinergias con otras políticas públicas, entre otras cuestiones.

Por tanto, se pone de manifiesto que todas las recomendaciones emitidas en el Informe de Evaluación Intermedia han sido tenidas en consideración y han sido aplicadas con la finalidad de mejorar la ejecución y el seguimiento del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013.



3. Análisis del avance en el desarrollo de la estrategia de comunicación

3.1 Principales avances conseguidos respecto a la Pertinencia del Plan

En el Informe de Evaluación del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, correspondiente a la anualidad 2010, se puso de manifiesto la pertinencia de la estrategia de comunicación del Plan de Comunicación, puesto que, entre otras cosas busca aumentar:

- La visibilidad de la contribución del FSE y del FEDER y el papel desempeñado por la Unión Europea en Ceuta.
- La concienciación de la ciudadanía acerca de los beneficios de la política regional comunitaria y de los esfuerzos para paliar las disparidades sociales y económicas entre los ciudadanos de la Unión Europea.
- La transparencia de la ayuda procedente de los fondos comunitarios.

No obstante, desde la redacción de dicho Informe de Evaluación Intermedia no se ha producido cambios sustanciales en el Plan de Comunicación que hayan afectado a la estrategia, únicamente se ha procedido a la realización de una reprogramación que ha afectado a los indicadores de realización y resultado y al presupuesto del Plan.

Por tanto, la estrategia del Plan de Comunicación sigue siendo pertinente, tal y como se puso de manifiesto en el año 2010, en la Evaluación Intermedia.

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

Por lo que se refiere a la validez y consistencia interna del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 y al igual que se ponía de manifiesto en el epígrafe anterior, el Plan no ha sufrido importantes cambios en su configuración, por tanto, tiene validez lo expuesto en la Evaluación Intermedia, es decir:

- Todas las medidas se relacionan con la estrategia de comunicación y la apoyan.
- Cada medida contribuye a alcanzar un objetivo y/o varios.
- Todas las medidas contribuyen a destacar el papel de la Comunidad y su contribución financiera.
- Se han diseñado medidas específicas para cada uno de los colectivos, es decir, potenciales beneficiarios, beneficiarios, público en general.

Por tanto, se evidencia importantes sinergias entre los objetivos definidos en el Plan de Comunicación de Ceuta, con destacables grados de influencia entre los mismos



con la finalidad de alcanzar el objetivo último de dar visibilidad a las actuaciones realizadas, concienciar a la ciudadanía del importante papel que juega la Unión Europea en la mejora de su calidad de vida y la transparencia de las ayudas procedentes de los Fondos Europeos.

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

En el Informe de evaluación intermedio no se pudo efectuar una valoración de los **recursos económicos** asignados al Plan de Comunicación de Ceuta por los siguientes motivos:

- En el Plan de Comunicación sólo se había presupuestado la parte correspondiente al Organismo Intermedio Regional, sin tener en cuenta a los demás Organismos Intermedios de la Administración General del Estado partícipes del Plan de Comunicación.
- Se habían detectado algunas inconsistencias en la metodología de cómputo del montante estimado.
- Se debía de computar todo lo realizado por todas las autoridades involucradas, se pasase o no a la cofinanciación.

Con estos antecedentes y tras la aprobación en los correspondientes Comités de Seguimiento del FEDER y del FSE de la anualidad 2010, se ha realizado una nueva versión del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, en la cual se introdujo el nuevo montante, el cual asciende a 300.000 euros. Este montante financiero ahora sí incluye el gasto necesario que tienen que hacer todos los Organismos Intermedios para la puesta en marcha y ejecución del Plan de Comunicación.

Asimismo, al tratarse de un Plan de Comunicación Plurifondo, el montante financiero se ha distribuido por Fondos, es decir, el 40% del presupuesto corresponde al FSE y el 60% al FEDER.

Por tanto, se valora muy positivamente, la introducción en el Plan de Comunicación del nuevo montante financiero, así como la distribución entre ambos fondos.

En cuanto a los **recursos humanos**, como ya se puso de manifiesto en el Informe de Evaluación Intermedia, se nombraron responsables de comunicación por cada Organismo Intermedio y por cada Autoridad de Gestión, desarrollando satisfactoriamente las funciones definidas en lo que respecta a la comunicación, así como la difusión de instrucciones, normas, metodologías que han facilitado las tareas de difundir el importante papel jugado por la Unión Europea en la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Prácticamente no se han ocasionado cambios de responsables de comunicación, cuestión que ha facilitado una continuidad en las tareas de transmisión de las



obligaciones en materia de información. En aquellos casos en que sí se han producido sustituciones, no han supuesto problema alguno, ya que el importante volumen de documentación elaborada *ad hoc*, así como las sesiones, jornadas y grupos de trabajo ha facilitado su correcta adaptación.

No obstante, sí se ha erigido como un cierto problema los recortes de personal derivados de ajustes presupuestarios y política de austeridad, en respuesta a la situación de crisis por la cual está atravesando España, a lo cual hay que añadir el solapamiento de dos períodos de programación (2007-2013 y 2014-2020), cuestiones que implican efectuar muchas más tareas con menos medios humanos. A pesar de este importante déficit, la ejecución del Plan de Comunicación no se ha visto resentida.

La coordinación ha sido posible al trabajo desarrollado por las Autoridades de Gestión, las cuales tienen unidades específicas de comunicación, con una adecuada cualificación.

Dicha coordinación se ha materializado a través de las **redes de comunicación**, es decir, el Grupo Español de Responsables en materia de Información y Publicidad (GERIP), en el seno de la cual, se ha ido trabajando y tomando decisiones en cuanto a metodologías de trabajo, definiciones de actuación, resolución de dudas, cuestiones que han facilitado las realizaciones y resultados de la implementación del Plan de Comunicación de Ceuta. Así durante el período objeto de esta evaluación, el GERIP ha mantenido 12 reuniones.

Además, en el Grupo Español de Responsables de Comunicación de la Administración General del Estado (GRECO-AGE), a través de las 8 reuniones mantenidas, se han transmitido las pautas adecuadas para trabajar correctamente las cuestiones relacionadas con la información y la publicidad.

Es de destacar la decisión tomada en el ámbito del GERIP de seleccionar una serie de criterios, con los cuales poder detectar casos de Buenas Prácticas de Actuación. Estas Buenas Prácticas concluyen el ciclo del proceso de comunicación, es decir, en primer lugar, se da a conocer a los potenciales beneficiarios, beneficiarios y ciudadanía en general las actuaciones que la Unión Europea pone a su disposición para mejorar su calidad de vida, posteriormente se ofrece visibilidad de los proyectos en su ejecución y, por último, se muestran los logros alcanzados.

Por lo que se refiere a los **medios técnicos** puestos al servicio de la comunicación en el marco del Plan de Ceuta, se ha de mencionar la Aplicación de Indicadores de Comunicación (INFOCO) y las páginas web definidas por las Autoridades de Gestión y el Organismo Intermedio Regional.

La Aplicación INFOCO fue configurada como una aplicación “viva” que se va adaptando a las necesidades que van surgiendo con la finalidad última de mejorar el seguimiento del Plan de Comunicación a través de los indicadores de realización y resultado. Además, aunque cualquier Organismo puede grabar datos cuando lo



considerare oportuno, se ha ampliado la periodicidad obligatoria de volcado de información, en la actualidad se hace dos veces al año, en febrero y octubre (anteriormente previo a la celebración de los Comités de Seguimiento); esto permite tener la información disponible con la suficiente antelación para poder depurar posibles errores y así, mostrar datos de mayor calidad ante los Comités de Seguimiento.

Por lo que se refiere a las páginas web definidas para dar visibilidad, concienciación y transparencia a las ayudas procedentes de los fondos comunitarios, se establecieron tres, las correspondientes a las Autoridades de Gestión y la del Organismo Intermedio Regional. Dichas páginas muestran una gran actividad y son actualizadas constantemente, facilitando información que pudiera ser de interés para los colectivos destinatarios.

Asimismo, no es desdeñable el importante trabajo de comunicación que han realizado el resto de Organismos Intermedios en sus correspondientes páginas web, en las cuales, además de poner a disposición los documentos de programación y normativas específicas, incluyen noticias sobre la evolución de las actuaciones, logros alcanzados con las inversiones efectuadas, apertura de convocatorias, etc.

3.4 Consignación del Principio de Igualdad de Oportunidades en la Estrategia de Comunicación

Toda la documentación asociada a la estrategia establecida en el Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 han tenido muy en cuenta la Prioridad Horizontal de Igualdad de Oportunidades, tal y como ya se puso de manifiesto en el Informe de Evaluación Intermedia, es decir:

- Empleo de un lenguaje inclusivo y no sexista.
- Definición de canales de información y medidas de comunicación que lleguen a todos los colectivos, sin exclusión.
- Diseño de medidas para dar visibilidad de la importancia de la contribución que tiene la Unión Europea en el fomento de la igualdad de oportunidades.

También, desde el tiempo transcurrido desde la Evaluación Intermedia hasta este otro informe, se han revisado documentos, metodologías, etc. para, si cabe, su mejora desde la óptica de la igualdad.

Por consiguiente, en los trabajos de campo realizados y en el análisis de la documentación, el evaluador ha podido evidenciar que se ha tenido en consideración el principio de igualdad de oportunidades y su adecuada aplicación.

Además es importante señalar que desde la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo se ha facilitado a todos los Organismos Intermedios la Guía Práctica de Comunicación con Perspectiva de Género en las Actuaciones Cofinanciadas por los Fondos Estructurales y el Fondo de Cohesión elaborada en el marco de la Red de



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Políticas de Igualdad y utilizada por algunos Organismos en sus actuaciones de difusión.

MS



4. Análisis de la aplicación de las medidas de información y publicidad

4.1 Avances en la ejecución de las medidas

Con la finalidad de poder acometer el análisis del avance en la ejecución de las medidas definidas en el Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, el procedimiento seguido ha consistido en un primer análisis de la información introducida en la Aplicación INFOCO, a continuación se ha comprobado sobre el terreno, a través de la realización del trabajo de campo, la realidad de dichos indicadores y, por último, se ha procedido a un análisis de los indicadores de realización y resultado por actividad y por organismo.

Así pues, y desde un punto de vista cualitativo, en el Plan de Comunicación de Ceuta se relacionaron una serie de actividades a acometer, diferenciando su ubicación temporal, en función del momento del ciclo en que se encontrasen los Programas Operativos. La situación de las mismas en el momento de realización de estos trabajos de evaluación es la siguiente:

En la fase de puesta en Funcionamiento de los Programas Operativos:

- Se difundirá a través de las nuevas tecnologías de comunicación los Programas operativos: Portales web de las Autoridades de Gestión, el de la Dirección General de Fondos Comunitarios (www.dgfc.sgpq.meh.es) y página web de PROCESA, Sociedad de Fomento de la Ciudad Autónoma de Ceuta (www.procesa.es). Ambas páginas están cumpliendo perfectamente la misión encomendada. No obstante, se denota un lapso de información, puesto que en la actividad prevista se menciona a ambas autoridades de gestión, pero sólo se identifica a la correspondiente al FEDER. La página web de la Unidad Administradora del FSE ha cumplido, también, lo establecido (<http://www.empleo.gob.es/uafse/>).
- Las Autoridades de Gestión realizarán dos actos (uno por cada fondo) de firma notarial de los distintos Programas Operativos. Estos actos contarán con la presencia de altos representantes de la Comisión Europea, de las Administraciones regionales y de la Administración General del Estado. Estos actos se realizaron el 20 de diciembre de 2007.
- En la página web de PROCESA se actualizará periódicamente la información referente a los Programas Operativos y, en especial, la de los resultados que se obtengan durante la ejecución. Así se está haciendo, se destacada, además, que esta página web ha sido considerada como Caso de Buenas Prácticas de Comunicación.



- Se formarán los Comités de Seguimiento Local de los Programas Operativos para dar información a sus miembros de la aprobación definitiva de los programas y de la planificación de las acciones a desarrollar en cada uno de ellos. Estos Comités han sido creados y están mostrando una importante actividad.
- Se publicarán las convocatorias de las subvenciones en el BOCCE⁴, haciendo remisión expresa en las mismas de la participación bien del FEDER o bien del FSE, y la necesidad de aceptación del beneficiario potencial a ser incluido en una lista pública en la que aparezca su nombre, la operación a través de la que se recibe la ayuda y el montante total asignado. Desde el comienzo del período de programación se está realizando esta actividad.
- Las convocatorias de ayuda se divulgarán asimismo a través de los medios de comunicación escritos y orales locales. Se ha evidenciado un importante trabajo de comunicación en este sentido.
- Se publicará diverso material de promoción, folletos, etc. Se ha procedido a la comprobación de su existencia.
- Se entregarán a los beneficiarios potenciales de las operaciones resúmenes de las condiciones que deben cumplirse para acceder a la financiación comunitaria en el marco de las ayudas, la descripción de los procedimientos de examen de solicitudes, los criterios de selección de operaciones y las condiciones que deben cumplir para observar los requisitos de publicidad de las ayudas. Esta información ha sido distribuida a través de distintos canales de comunicación.



En la fase de ejecución de los Programas Operativos:

- Por parte de las Autoridades de Gestión se organizará una actividad anual conjunta para todos los Programas Operativos, con participación de la Comisión, representantes de las mismas y de los responsables regionales, que se llevarán a cabo en distintos territorios y en las que se proporcionarán los avances registrados en los Programas Operativos, y se darán a conocer aspectos relevantes de buenas prácticas en cada período. Estos actos se han celebrado anualmente, tal y como estaba establecido, en Alcalá de Henares, Aranjuez, Cáceres, Madrid y Sevilla, habiendo participado en todos ellos un representante de la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Se establecerá un lema diferente para cada uno de los Programas Operativos (FEDER: “una manera de hacer Europa” y FSE: “Invertimos en tu futuro”). Ambos lemas se incluyen en todas las actuaciones acometidas.
- Se publicará la lista de beneficiarios en la web oficial de la Autoridad de Gestión, en la que se recogerá información acerca de los beneficiarios, nombres de las operaciones y cantidad de fondos asignados. Además de publicarse en las páginas web de las correspondientes Autoridades de Gestión,

⁴ Boletín Oficial de la Ciudad de Ceuta.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



el organismo Intermedio Regional también pone a disposición del público interesado esta información.

- Desde la web de PROCESA se establecerá un link de acceso a la página web oficial para la consulta de los datos contenidos en ella. Se ha realizado.
- Anualmente se realizará una actividad informativa que coincidiendo con la celebración del Comité de Seguimiento se exponga a la opinión pública y a los medios de comunicación los resultados obtenidos por las diferentes operaciones, así como las expectativas sobre el futuro desarrollo del programa. Revisando la hemeroteca relacionada, se ha apreciado gran cobertura informativa de los Comités de Seguimientos y de las conclusiones alcanzadas en los mismos.
- Se elaborarán notas de prensa sobre la realización de los Comités de Seguimiento y de los resultados obtenidos por los Programas Operativos. Cada vez que se celebra un Comité de Seguimiento, ya sea del FEDER o del FSE hay una amplia cobertura de los medios de comunicación locales.
- Se establecerá un logotipo específico que acompañe a todas las actuaciones publicitarias de la Ciudad Autónoma de Ceuta para que de manera clara se puedan distinguir las actuaciones realizadas en el período 2000-2006 del período 2007-2013. Este logotipo es utilizado tal y como se estableció en el Plan de Comunicación, además, se han incluido en el encabezado de este Informe de Evaluación.
- En la sede de la Sociedad Gestora de Fondos Estructurales en la Ciudad de Ceuta (Edificio Ceuta Center) se colocarán en la totalidad de su fachada dos lonas publicitarias que identifiquen el edificio con la gestión de cada uno de los Programas Operativos. Estas lonas están de forma permanente desde el inicio del período de programación.
- Se distribuirán algunas publicaciones (folletos, notas informativas, etc.) y material publicitario en la totalidad de los colegios de la Ciudad, como medio de apoyo a las actividades de difusión sobre el papel de la Unión que se realicen en los mismos. Además de la distribución de este material, se ha hecho partícipe a su población en distintas actividades y actos.
- Se pondrán placas conmemorativas de la participación de los fondos comunitarios en todas las operaciones (placas en las inversiones y pegativas en los pequeños elementos instalados o en los locales en los que haya existido participación, bien del FEDER o bien del FSE si los contratos de las personas han sido cofinanciados). Este hecho ha dado lugar a que el sector privado de la economía de Ceuta tenga un importante conocimiento de los Fondos Europeos y de sus obligaciones. Además, ha sido considerado como caso de buenas prácticas de comunicación.
- Durante la ejecución de una infraestructura o en trabajos de construcción, se colocará un cartel en el enclave de las operaciones, con el emblema de la Unión Europea, conforme a las normas detalladas en el Anexo I del Reglamento CE 1828/2006, con referencia a la Unión Europea, el Fondo que

MS



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



corresponda, y el lema elegido para cada Fondo. Todas las actuaciones constructivas han contado con el correspondiente cartel de obra, tal y como se establece en la reglamentación comunitaria.

- Se realizarán charlas informativas en las sedes de las asociaciones vecinales preferentemente de los barrios más desfavorecidos como una fórmula para hacer llegar el contenido de los Programas Operativos y de sus posibilidades a los colectivos más desfavorecidos de cada barrida. Esta actuación ha contribuido a que la ciudadanía en general tenga un elevado conocimiento de los Fondos Europeos y del importante papel que la Unión Europea juega en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de Ceuta.
- Se mantendrán contactos con todas las asociaciones y organismos que trabajen con colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión, para establecer protocolos de derivación de personas pertenecientes a dichos colectivos, hacia las acciones de los Programas Operativos. Estas actuaciones han dado lugar al diseño de actividades de comunicación específicas para los integrantes del tercer sector.
- Se valorarán de forma positiva en las adjudicaciones a aquellas empresas que incorporen a sus actuaciones cláusulas de responsabilidad social. Se está llevando a la práctica.
- Se establecerán oficinas de desarrollo de las actuaciones de los programas en ubicaciones correspondientes a zonas desfavorecidas de la Ciudad, como medio de acercar la administración al destinatario y como instrumento de publicitar de forma directa las actuaciones realizadas. El éxito de estas oficinas se demuestra en el gran conocimiento que la ciudadanía tiene de la participación de la Unión Europea en Ceuta.

MS

Al cierre de los Programas Operativos:

- Se difundirán en la página web de las Autoridades de Gestión y del Organismo Intermedio Regional los resultados obtenidos con la ejecución de los Programas Operativos.
- Se realizará una jornada final sobre la ejecución de los Programas Operativos que contará con la participación de los principales agentes económicos y sociales de la Ciudad Autónoma de Ceuta, abierta al público y a los medios de comunicación.
- Se publicará en la web de PROCESA toda la información generada durante el período de programación: Programas Operativos, informes anuales de ejecución, evaluaciones estratégicas y operativas, estudios desarrollados con la asistencia técnica, etc.

Estas últimas actuaciones no han sido acometidas como consecuencia de su ámbito temporal, el cual se establece a finales del año 2015 o principios del 2016. No obstante, a finales del primer semestre del año 2013 se difundió un vídeo donde se



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



ponía de manifiesto los logros alcanzados gracias a las inversiones acometidas con las ayudas del FEDER, FSE, Fondo de Cohesión y Fronteras Exteriores.

Como se ha podido apreciar, casi la totalidad del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta ha sido ejecutado y a tenor de la evidencia derivada del trabajo de campo y desde una perspectiva cualitativa, se puede afirmar que de forma satisfactoria. No obstante, ahora es el momento de analizar y evaluar las ejecuciones de los indicadores de realización y resultado para corroborar lo ya expuesto y poder obtener conclusiones globales.

INFORME GLOBAL DEL PLAN DE COMUNICACIÓN. PLAN DE COMUNICACIÓN DE CEUTA

Tipo Actividad	Indicador realización	Programación	Ejecución	%	Indicador Resultado	Programación	Ejecución	%	Montante estimado
1. Actividades y actos públicos	Nº actividades y actos públicos	280	224	80%	Nº de asistentes	22.000	6.440	29,30%	42.300
2. Difusión en medios de comunicación	Nº de acciones de difusión	335	316	94,30%					46.980
3. Publicaciones realizadas	Nº de publicaciones externas realizadas	77	72	93,50%	% publicaciones distribuidas / editadas	99%	96,20%		53.191
					Nº puntos de distribución	78	74	94,90%	
4. Información a través de páginas web	Nº de páginas Web	3	3	100%	Nº de Visitas	215.000	98.608	45,90%	28.468
5. Información a través de cualquier tipo de cartelería	Nº de soportes publicitarios	173	131	75,70%					98.686
6. Instrucciones emitidas hacia los participantes en los Programas Operativos	Nº de documentación interna distribuida	320	279	87,20%	% de organismos cubiertos	100%	97,90%		7.997
7. Redes de información y publicidad	Nº de redes de información y publicidad	4	4	100%	Nº reuniones	81	67	82,70%	10.559
					Nº asistentes	100	90	90,10%	

Datos Ejecución por realización de indicadores desde el 01/01/2007 hasta el 10/09/2013

Fuente: Aplicación de indicadores de comunicación de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (INFOCO)

MS



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Desde una perspectiva cuantitativa, se aprecian niveles de ejecución altos para todo el período de programación⁵, tasas de ejecución que oscila entre el 75% y el 100%, cuestión que corrobora lo expuesto anteriormente en el análisis cualitativo efectuado.

En cuanto a las tasas de ejecución de los indicadores de resultado la horquilla se amplía algo más yendo del 30 al 90%, aproximadamente. No obstante, estas tasas serán analizadas con mayor profundidad a continuación cuando se realice la evaluación de los indicadores por cada uno de los tipos de actividad.

INFORME GLOBAL DEL PLAN DE COMUNICACIÓN. PLAN DE COMUNICACIÓN DE CEUTA

Tipo Actividad	Indicador realización	Programación	Ejecución	%	Indicador Resultado	Programación	Ejecución	%	Montante estimado
1. Actividades y actos públicos	Nº actividades y actos públicos	280	94	33,60%	Nº de asistentes	22.000	1.610	7,30%	6.690
2. Difusión en medios de comunicación	Nº de acciones de difusión	335	209	62,40%					41.088
3. Publicaciones realizadas	Nº de publicaciones externas realizadas	77	48	62,30%	% publicaciones distribuidas / editadas	99%	97,10%		30.645
					Nº puntos de distribución	78	71	91%	
4. Información a través de páginas web	Nº de páginas Web	3	3	100%	Nº de Visitas	215.000	115.562	53,70%	27.435
5. Información a través de cualquier tipo de cartelería	Nº de soportes publicitarios	173	76	43,90%					62.281
6. Instrucciones emitidas hacia los participantes en los Programas Operativos	Nº de documentación interna distribuida	320	118	35,90%	% de organismos cubiertos	100%	99,60%		20
7. Redes de información y publicidad	Nº de redes de información y publicidad	4	4	100%	Nº reuniones	81	32	39,50%	3.511
					Nº asistentes	100	96	96,10%	

Datos Ejecución por realización de indicadores desde el 01/01/2010 hasta el 10/09/2013

Fuente: Aplicación de indicadores de comunicación de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (INFOCO)

⁵ No se ha de olvidar que no está cargado el año 2013 al completo y, aunque parezca que resta poco período de la anualidad, no es desdeñable el hecho de que hay indicadores que no se pueden grabar en la aplicación hasta estar finalizado el año y que hay Organismos que no disponen de los datos hasta concluirse la anualidad.



Por lo que respecta al período de evaluación que nos ocupa, exceptuando las páginas web y las redes de información y publicidad que fueron realizadas y creadas al principio del período de evaluación, con lo cual se encuentran al 100% (igual que en el Informe de Evaluación Intermedia), las tasas de ejecución se sitúan entre un 33,60%, 62,40%. Donde se han hecho más esfuerzo en este período ha sido en medidas de publicación hacia el exterior, es decir, acciones de difusión, publicaciones externas y soportes publicitarios, frente a la documentación interna distribuida que se ponía de manifiesto en el Informe de Evaluación Intermedia. Este cambio de tendencia es lógico a juicio del evaluador, ya que al inicio del período de programación es necesario sentar las bases necesarias para que se pueda implementar correctamente el Plan de Comunicación. Los datos que arrojan los indicadores de resultado son muy similares a los valores alcanzados en la Evaluación Intermedia, mostrando una tendencia adecuada.

Tipo de actividad 1

En la Actividad 1 se recogen el número de actos de lanzamiento de los Programas Operativos para los que se han elaborado el Plan de Comunicación, los actos informativos de cierta relevancia anuales, actos en torno al Día de Europa y cualquier otro evento contemplado para desarrollar las medidas del Plan o transmitir información acerca de la política comunitaria.

Dentro de este tipo de actividad y durante el período de ejecución objeto de este informe, se han incluido actividades y actos públicos relacionados con las siguientes cuestiones:

- Patrocinio de actos deportivos.
- Entrega de diplomas.
- Reuniones del Comité de Seguimiento Local.
- Foros de Economía y Política Regional.
- Acciones formativas específicas para la gestión, control, seguimiento y evaluación de los fondos Europeos.
- Actos Anuales.
- Actos de celebración del Día de Europa.
- Reuniones con delegaciones extranjeras.
- Reuniones sobre el nuevo período de programación 2014-2020.
- Reuniones temáticas de Innovación, desarrollo urbano, medio ambiente, igualdad de oportunidades.
- Reuniones con expertos.
- Grupos de trabajo técnicos
- Presentaciones de ayudas y de instrumentos financieros.
- Presentaciones de programas concretos.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



En resumen, un total de 224 actividades y actos públicos desde el 1 de enero de 2007, donde también se puede apreciar diferentes destinatarios, es decir:

- La ciudadanía.
- Beneficiarios directos de ayudas.
- Potenciales beneficiarios.
- Gestores de Fondos Europeos.

La ejecución desde el 1 de enero de 2010 hasta la actualidad ha sido de un 33,60%, con respecto al indicador de resultado (número de asistentes), la tasa de ejecución se sitúa en un 7,30%.

Por lo que respecta a la evaluación intermedia, estos datos eran bastante más superiores, una ejecución del 50% y una tasa del indicador de resultado de un 22,20%

Comparando ambos períodos de evaluación se ve lógico el comportamiento de las ejecuciones, ya que es al inicio y al final del período de programación cuando más actividades y actos públicos se han de hacer. Al inicio, porque se presentan los nuevos programas operativos, el inicio de convocatorias, jornadas de trabajo, etc., y al final porque es el momento de compartir los logros alcanzados con las inversiones realizadas. Para la totalidad del período de ejecución esta tasa se sitúa en un 80%, valor que es muy adecuado.

No obstante, hay que dejar constancia del bajo porcentaje de ejecución del indicador de resultado, situándose en un 29,30% desde el inicio del periodo, en un 7,30% para el ámbito temporal objeto de esta evaluación y en un 22,20% para el período de evaluación intermedia. Estas bajas tasas pueden derivarse de la situación de crisis actual, que ha hecho que se organicen menos actividades y menos actos públicos y, por ende, ha habido menos asistentes al existir problemas económicos que facilitarían su participación.

Entre los organismos de la Administración General del Estado, prácticamente el 51% de los actos han sido desarrollados por la Dirección General de Fondos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Su papel como Autoridad de Gestión le obliga a desarrollar múltiples jornadas, conferencias, cursos, para facilitar la coordinación con todas las entidades gestoras de Fondos en España. A ello hay que añadir su necesaria participación en aquellas reuniones de comisiones de trabajo, redes sectoriales, en las que posee la presidencia o ante la Comisión Europea, como representante máximo del Estado español.

En el ámbito regional, la Ciudad Autónoma de Ceuta se ha mostrado muy activa en el desarrollo de actividades y organización de actos públicos acorde con sus responsabilidades y las funciones asignadas.

MS



Tipo de actividad 2: Difusión en medios de comunicación

Dentro de este tipo de actividad se engloban distintos tipos de acciones de difusión efectuadas en los medios (spots en TV, anuncios en prensa, cuñas en radio, “banner” en internet, notas de prensa en teletipos, etc.) empleados de forma individual o constituyendo parte de una campaña publicitaria con motivo de dar a conocer los Programas Operativos o alguna de sus actuaciones concretas o la política regional europea entre la ciudadanía.

Dentro de este tipo de actividad se han incluido:

- Noticias en prensa.
- Artículos de opinión.
- Anuncios en televisión.
- Anuncios en prensa.
- Reportajes monográficos en prensa.
- Cuñas publicitarias en radio.
- Anuncios en Boletines Oficiales.
- Notas de prensa.
- Comunicaciones digitales de convocatorias.
- Inserción de robapáginas en distintas páginas web.
- Documental en televisión.
- Notificaciones de resoluciones.
- Mapeo en google de los viveros existentes.

Como se puede apreciar, se han utilizado todos los canales de información tradicionales para dar a conocer los beneficios de la Política Regional en Ceuta que desarrolla la Unión Europea, tanto convocatorias para los potenciales beneficiarios, como la evolución de las ayudas y los posibles logros que se están consiguiendo en la mejora de la calidad de la ciudadanía.

Así, el nivel de ejecución desde el comienzo del 2010 es de un 62,40%, casi el doble que en la evaluación intermedia (37,60%), lo cual lleva a una ejecución muy buena para la totalidad del período, es decir, un 94,30%.

Las ejecuciones de cada organismo están muy relacionadas con las responsabilidades de cada actor involucrado y con el tipo de actividad desarrollada dentro de los Programas Operativos de FEDER y del FSE, así aquéllos que desarrollan convocatorias de ayudas han sido más activos que los que ejecutan otro tipo de operaciones. Además, como es lógico, se destaca la gran actividad desarrollada por el Organismo Intermedio Regional (algo más del 50% de las acciones acometidas) en virtud del principio de proporcionalidad y de la cercanía a la ciudadanía, los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general con la finalidad de dar visibilidad a la contribución de los fondos comunitarios y el importante papel que desempeña la Unión Europea en el territorio de Ceuta, concienciando a la ciudadanía



acerca de los beneficios de la política regional comunitaria y de los esfuerzos para paliar las disparidades sociales y económicas entre los ciudadanos de la Unión Europea, transfiriendo de esta manera transparencia a las ayudas procedentes de los fondos comunitarios.

En el ámbito de la Administración General del Estado se destaca a la Unidad Administradora del FSE, Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa y Puertos del Estado.

Tipo de actividad 3: Publicaciones realizadas

Esta actividad engloba cualquier tipo de publicación editada (en soporte papel o electrónico: libros, folletos, revistas, CD, DVD, vídeos, etc.) dirigida a la ciudadanía con la finalidad de dar a conocer los Programas Operativos o alguna de sus actuaciones concretas. Así como aquellas relacionadas con la política regional europea.

En el ámbito de este tipo de actividad y en el período objeto de la evaluación, se han realizado:

- Video-reportajes.
- Anuarios estadísticos.
- Folletos.
- Dípticos.
- Trípticos.
- CD.
- Revistas.
- Programas.
- Informes.
- Encuestas.
- Libros.
- DVD.
- Boletines.
- Cuadernos.
- Memorias USB.
- Guías.
- Directorios.

El formato más empleado ha sido el papel, aunque también, pero en menor medida se ha utilizado el formato electrónico.

La ejecución ha sido de un 62,30% con 71 puntos de distribución, frente a una tasa del 37,70% en el período de la evaluación intermedia, con 74 puntos de distribución. En términos globales y desde el 1 de enero de 2007, la tasa de ejecución se sitúa en un 93,50%, con 74 puntos de distribución. Como se puede observar, el objetivo propuesto en la programación está prácticamente cumplido.



En la totalidad del período se han realizado 72 publicaciones externas, 48 en período de evaluación y 29 en el ámbito de la evaluación intermedia. Valores satisfactorios y que muestran el gran esfuerzo realizado por todos los organismos implicados en la utilización de todos los posibles formatos de publicación para que esta información llegue a todos los tipos de destinatarios y se pueda, así, comunicar y hacer partícipe al público de las inversiones acometidas al amparo de la Política Regional Europea.

Por organismos, aquellos que han mostrado una mayor actividad han sido la Ciudad Autónoma de Ceuta, la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo y el Instituto de Turismo de España.

Tipo de actividad 4: Información a través de páginas web

En esta actividad se contabilizan las páginas web empleadas para la transmisión de información sobre los Programas Operativos o algunas actuaciones en concreto, así como la relacionada con la política regional europea. En el caso de los Programas Operativos Regionales se contabilizará únicamente las relativas a la/s Autoridad/es de Gestión y la del Organismo Intermedio regional responsable de la gestión de los Fondos en las distintas Administraciones Regionales.

Por tanto, se han imputado tres páginas, las correspondientes a las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE (Dirección General de Fondos Comunitarios y Unidad Administradora del Fondo Social Europeo, respectivamente) y la correspondiente a la Ciudad Autónoma de Ceuta como Organismo Intermedio responsable de la gestión de los fondos en la Ciudad.

Como es lógico, el indicador de ejecución se encuentra al 100%, ya que las tres páginas web establecidas fueron creadas y/o puestas en funcionamiento al principio de programación.

Por lo que respecta al número de visitas, se aprecia que en el período de la Evaluación Intermedia éstas ascendieron a 82.551, mientras que desde el 1 de enero de 2010, las visitas que se han contabilizado a las páginas web han sido 115.562. Datos muy favorables, al observarse una progresión creciente muy adecuada. Además, este dato será más satisfactorio, ya que en el momento de realizar este informe, aun no se han contabilizado los datos correspondientes a la anualidad 2013.

Asimismo hay que destacar que, aunque no había obligatoriedad y no se contabiliza indicador alguno, todos los Organismos Intermedios han incluido información en sus correspondientes páginas web sobre operaciones cofinanciadas con Fondos Europeos, así como información reglamentaria, de programación y de gestión y seguimiento, hecho que demuestra el gran interés mostrado por todos en dar la máxima transparencia a la puesta en marcha del proceso de la aplicación de los recursos procedentes de la Política Regional Europea y se garantiza el conocimiento del papel jugado por la Unión Europea a la hora de ayudar a impulsar los avances en aquellas áreas que cofinancian los Fondos Europeos.



Tipo de actividad 5: Información a través de cualquier tipo de cartelería

En la actividad número 5 se recogen los distintos soportes (pósteres, carteles, placas, expositores, stands y/o vallas) utilizados con fines publicitarios, con la finalidad de dar a conocer los Programas Operativos o alguna de sus actuaciones concretas entre la ciudadanía.

Para acometer esta actividad se han realizado:

- Carteles publicitarios.
- Vallas de obra.
- Paneles informativos.
- Placas conmemorativas.
- Tarjetones.
- Lonas exteriores.
- Rollers.
- Publicidad en autobuses.
- Merchandising variado (bolígrafos, bolsas, lápices, corbatas, tazas, chapas, gorras, toallas, camisetas, etc.).

El nivel de ejecución se encuentra en un 43,90%, frente al 35,30% alcanzado en el período de la evaluación intermedia. Para todo el período de evaluación esta tasa se sitúa en el 75,70%, valores que se consideran muy satisfactorios, que han dado lugar a una gran difusión de los fondos de múltiples formas con la intención de alcanzar al máximo público posible.

Por organismo, destacan las Autoridades de Gestión y el Organismo Intermedio Regional, de los Organismos de la Administración General del Estado, los más activos han sido Puertos del Estado, el Instituto de Turismo de España y la Fundación INCYDE.

Tipo de actividad 6: Instrucciones emitidas hacia los participantes en los Programas Operativos

En el marco de esta actividad se incluye toda la documentación distribuida desde las Autoridades de Gestión y/o Organismos Intermedios a los Organismos Gestores de los Programas Operativos y/o potenciales beneficiarios de los Fondos Europeos aplicados a través de los distintos Programas Operativos (guías, metodologías, instrucciones, informes, etc.).

En total, se han distribuido 279 documentos internamente, 118 desde el 1 de enero de 2010 y 171 en el ámbito de la evaluación intermedia. Datos que dan una tasa de ejecución para todo el período de programación de un 87,20%, cubriéndose el 97,90% de los organismos. Demostrando, en especial, el compromiso de las Autoridades de Gestión en la elaboración y haciendo llegar documentos de trabajo a todos los



participantes en el proceso de aplicación de los fondos. Esto ha posibilitado un mejor conocimiento de las obligaciones en todos los ámbitos de la gestión de los fondos, incluidos los aspectos de comunicación.

La documentación internamente distribuida en este período de evaluación, entre otras, ha sido actas y convocatorias de reuniones, presentaciones temáticas (proyectos generadores de ingresos, control, ayudas de Estado, los Fondos y las Entidades Locales, Iniciativas Urbanas, eficiencia energética y energías renovables, igualdad de oportunidades, grandes proyectos, nuevos reglamentos 2014-2020, innovación, competitividad, criterios de buenas prácticas, presupuesto comunitario, evaluación), informes, manuales de procedimientos, resoluciones, instrucciones a beneficiarios, manuales de justificación de ayudas, instrucciones para elaborar informes, metodologías de trabajo, etc.

Las Autoridades de Gestión, tanto del FEDER como del FSE, han sido los organismos más activos en este tipo de actividad, acorde con las responsabilidades adquiridas en el período de programación 2007-2013.

Tipo de actividad 7: Redes de información y publicidad

En este tipo de actividad se recogen las Redes de Comunicación establecidas para poner en marcha y llevar a la práctica la estrategia de comunicación plasmada en los Planes de Comunicación, en la línea de especial sensibilización sobre el establecimiento de redes comunitarias, que permitan garantizar el intercambio de buenas prácticas y el intercambio de experiencias en materia de información y publicidad.

Consecuentemente y en función de lo programado, al inicio del período de programación se constituyeron las siguientes redes:

- Redes europeas:
 - ✓ INIO.
 - ✓ INFORM.
- Redes nacionales:
 - ✓ GERIP.
 - ✓ GRECO-AGE.

El indicador de realización se encuentra al 100%, ya que las redes fueron creadas al inicio del período de programación, el número de asistentes tiene una tasa de ejecución del 90,10%, en su totalidad se han celebrado 67 reuniones.

El GERIP se ha configurado como el foro de discusión en materia de comunicación en la que vienen participando de forma muy activa los responsables de comunicación de las Autoridades de gestión y los responsables de comunicación regionales.



A su vez, este mismo papel se produce en el ámbito de los organismos gestores del FEDER y del Fondo de Cohesión de la Administración General del Estado mediante la red GRECO-AGE. Cuya utilidad no sólo está en el carácter técnico del Grupo, sino que lo convierte en un foro para proponer soluciones prácticas en lo que a la comunicación de los Fondos se refiere, con propuestas y orientaciones a trasladar al GERIP para su discusión y análisis.

Una vez finalizado el análisis por tipo de actividad se puede concluir las siguientes cuestiones:

- Por lo que respecta a los indicadores diseñados: éstos han alcanzado datos de ejecución satisfactorios y las actuaciones definidas en ellos y contabilizadas han sido amplias y específicas para abarcar las peculiaridades de cada colectivo y así poder garantizar la transmisión de información, transparencia, visibilidad y concienciación de las inversiones llevadas a cabo en la Ciudad de Ceuta y la Política Regional desarrollada por la Unión Europea en dicho territorio.
- En cuanto a los beneficiarios: se han utilizado todos los canales de comunicación disponibles y se han diseñado actuaciones concretas para cada destinatario definido en el Plan de Comunicación:
 - ✓ Beneficiarios de las actuaciones.
 - ✓ Asociaciones profesionales empresariales.
 - ✓ Autoridades públicas.
 - ✓ Empresas y empresarios individuales.
 - ✓ Agentes económicos y sociales.
 - ✓ Organismos de promoción de la igualdad de oportunidades y medio ambiente.
 - ✓ Centros de enseñanza y formación profesional.
 - ✓ Medios de comunicación.
 - ✓ Público en general.
- Por lo que se refiere a las Autoridades de Gestión y Organismos Intermedios involucrados en difundir de forma general entre la totalidad de la opinión pública y de forma particular entre determinados colectivos objetivo, el papel desarrollado por la Unión Europea para favorecer el desarrollo económico de Ceuta, proporcionando notoriedad pública a sus actuaciones, éstos han hecho todos un importante esfuerzo en función de las responsabilidades adquiridas y respetando el principio de proporcionalidad.

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

El Reglamento 1828/2006 de la Comisión establece en el artículo 4.2 que los informes anuales de ejecución de un programa operativo a los que se refiere el artículo 67 del Reglamento (CE) nº 1083/2006 incluirán entre otras cuestiones:



- Ejemplos de medidas de información y publicidad del programa operativo llevadas a cabo en el marco de aplicación del plan de comunicación.
- Las disposiciones relativas a las medidas de información y publicidad 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. Incluida, en su caso, la dirección electrónica en la que pueden encontrarse los datos en cuestión.
- El contenido de cualquier modificación importante del plan de comunicación.

Para dar respuesta a este epígrafe, se ha analizado la información incluida en los Informes Anuales de Ejecución de las anualidades 2010, 2011 y 2012, este último se ha incluido, aunque en el momento de redactar este informe no era definitivo, pero las puntualizaciones que se tenían que incluir no afectaban al epígrafe correspondiente a la información y publicidad.

Informe Anual de Ejecución 2010 (FEDER y FSE)

Al Informe Anual de Ejecución de la anualidad 2010 se ha anexo el Informe de Evaluación realizado en dicha anualidad, además, en cuanto al epígrafe de Comunicación, su contenido es el siguiente:

- Descripción de las actividades en materia de información y publicidad realizadas entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010.
- Indicadores de la anualidad correspondiente y los valores acumulados para todo el período de ejecución.
- Presentación del nuevo montante financiero del Plan de Comunicación.
- Ejemplos de Buenas Prácticas de Comunicación.
- Información en relación a la lista de beneficiarios.
- Conmemoración del Día de Europa por parte de las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE.
- Organización del acto Anual por parte de la Autoridad de Gestión del FEDER y del Fondo de Cohesión.
- Evento de difusión anual organizado por la Autoridad de Gestión del FSE.

Informe Anual de Ejecución 2011 (FEDER y FSE)

En estos informes se pone de manifiesto que las recomendaciones emitidas en el informe de Evaluación están siendo tenidas en cuenta, además se incluye la siguiente información:

- Grado de ejecución de los indicadores para la anualidad y para la totalidad del período transcurrido de ejecución.
- Descripción de las actividades de comunicación desarrolladas desde el 1 de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre de 2011.
- Casos de Buenas Prácticas de Comunicación.



- Actos de celebración del Día de Europa por parte de las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE.
- Acto Anual de Política Regional y Fondos Europeos en España, organizado por la Autoridad de Gestión del FEDER.
- Evento de difusión anual organizado por la Autoridad de Gestión del FSE.

En el Informe Anual de Ejecución del FEDER, se incluye como anexo Casos de Buenas Prácticas de actuaciones cofinanciadas con FEDER, cuestión que se ha de valorar muy positivamente, ya que se muestran los logros alcanzados con las inversiones realizadas.

Informe Anual de Ejecución 2012 (FEDER y FSE)

A modo resumido, en estos informes se puede apreciar:

- Descripción de las actuaciones llevadas a cabo desde el 1 de enero de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2012.
- Evolución de los indicadores de realización y resultado durante la anualidad y los valores acumulados de todo el período de ejecución.
- Casos de buenas prácticas de comunicación.
- Información sobre la lista de beneficiarios.
- Actos de conmemoración del Día de Europa por parte de las Autoridades de Gestión.
- Acto Anual de Política Regional y Fondos Europeos en España correspondiente al año 2012.
- Evento de difusión Anual de la Autoridad de Gestión del FSE.
- Anexo de Buenas Prácticas de Actuación del FEDER.

En términos generales, se aprecia que la información incluida en los Informes Anuales del FEDER y del FSE ha ido mejorando año tras año, siendo cada vez más completa y de mayor calidad. Además, es de gran relevancia el nuevo Anexo incluido con Buenas Prácticas de Actuaciones (en el caso del FEDER), con las cuales se da visibilidad y transparencia a las inversiones realizadas, además de mostrar los logros alcanzados con la financiación europea y poner de manifiesto el importante papel que juega la Unión Europea en la Política Regional de Ceuta, en particular y en España, en general.

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

La capacidad de gestión y de seguimiento de los Organismos Intermedios es un elemento clave que influye sobre el impacto de los Fondos Estructurales. Por ello, la calidad del proceso de implementación de las actuaciones es fundamental para asegurar una transposición correcta de las medidas.



Así, en el Informe de Evaluación realizado en 2010, ya se analizaron y evaluaron los sistemas definidos de seguimiento y su repercusión en la calidad de las medidas, esto es, instrucciones, procedimiento, manuales, recurso, apoyo informático, estructuras, redes de comunicación, comunicación y coordinación. Donde se alcanzaron las siguientes conclusiones:

“...la valoración, en términos generales que efectúa el equipo evaluador en cuanto a la repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas de información y publicidad en la Ciudad Autónoma de Ceuta es positiva, puesto que se ha distribuido instrucciones, metodologías, manuales que facilitan las tareas a desarrollar por los recursos involucrados, se han diseñado y dotado de adecuadas herramientas informáticas que permiten un adecuado seguimiento y gestión de las medidas de información y publicidad y se han organizado adecuados grupos de trabajo y redes para compartir y debatir cuestiones que garantizan la calidad de los sistemas y la transparencia...”



Por tanto, en este Informe de Evaluación para dar respuesta a este epígrafe se ha realizado entrevistas personales a los distintos Organismos Intermedios involucrados en la gestión y seguimiento del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 para comprobar qué repercusión han tenido los sistemas de seguimiento en la calidad de las ejecuciones a partir del año 2010. Las principales conclusiones que se han extraídos han sido:

- Desde el año 2010, se han recibido nuevas instrucciones específicas y/o actualizaciones de los Manuales para un mejor seguimiento del Plan de Comunicación.
- Se ha participado en los dos últimos años en alguna jornada o sesión formativa en relación con los requisitos de comunicación, tanto del período de programación 2007-2013, como en el nuevo 2014-2020, en los cuales:
 - ✓ La información presentada ha servido para adecuar y/o actualizar los conocimientos.
 - ✓ Los contenidos presentados han sido de utilidad práctica.
- Las sesiones y/o eventos organizados son una herramienta adecuada para informar y formar sobre los Fondos Europeos.
- Todos los Organismos forman parte de una red de comunicación relacionada con los Fondos Europeos (GERIP y/o GRECO-AGE).
- Se han distribuido instrucciones específicas y/o manual de requisitos de comunicación dirigidos a los beneficiarios.
- Se está aplicando correctamente las características técnicas exigidas reglamentariamente para las medidas de información y publicidad.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



- Se están utilizando los eslóganes acordados en el Plan de Comunicación para el material de publicación.
- En las convocatorias, resoluciones de ayudas, convenios se hace mención a la cofinanciación del FEDER y del FSE.
- Se han difundido a través de medios electrónicos las distintas convocatorias existentes en el marco de los Programas Operativos del FEDER y del FSE de la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Se ha informado a los beneficiarios de las obligaciones que adquieren en materia de información y publicidad y de que pasará a formar parte de la lista de beneficiarios, que es publicada por la Autoridad de Gestión.
- Se ha remitido en los dos últimos años notas de prensa y se ha publicado alguna noticia a través de los medios de comunicación en relación con los Programas Operativos y el papel desempeñado por la Unión Europea en el desarrollo sostenible, económico y social de la Ciudad de Ceuta.
- Se recopila y archiva el material de comunicación de las actuaciones que se gestiona.
- Se ha organizado en los dos últimos años jornadas, seminarios, eventos, certamen y ferias para divulgar la participación en los Programas Operativos y la Política Regional Europea en Ceuta y en España.

Por consiguiente, se reafirman las conclusiones obtenidas en el Informe de Evaluación Intermedia, donde el equipo evaluador ofrecía una valoración satisfactoria, apreciándose en la actualidad, asimismo una mejora continua en los sistemas de seguimiento y en la calidad de la ejecución de las medidas.

No obstante, hay que dejar de manifiesto que, en algunos casos, el personal se ha visto reducido como consecuencia de las políticas de austeridad aplicadas en respuesta a la situación de crisis en la cual se encuentra inmersa España, esto añadido a que en la actualidad se está trabajando en dos período de programación (el actual y el 2014-2020), da lugar a que en algunos casos se tengan que hacer unos esfuerzos importantes para poder mantener el grado de calidad con el que se está trabajando en la actualidad. Este tesón y perseverancia ha de servir de enseñanza para que en el próximo período de programación 2014-2020 se realice estas exigencias reglamentarias con la misma calidad, pero con un menor esfuerzo como consecuencia de la experiencia adquirida.



5. Evaluación de las incidencias detectadas en el proceso de verificación previa con relación a los aspectos de información y publicidad. Presentación de resultados a partir de una muestra de operaciones

Para asegurar una correcta implementación de los Programas Operativos, la Consejería de Economía y Empleo de la Ciudad Autónoma de Ceuta elaboró Manuales de Normas y Procedimientos para los Programas Operativos de FEDER y FSE. El objetivo de los mismos es establecer un procedimiento de trabajo conjunto entre los diferentes agentes implicados en la planificación, gestión, ejecución, seguimiento y control de las actuaciones cofinanciadas a través de los dos Programas Operativos arriba mencionados. Por su parte, los Organismos Intermedios de la Administración General del Estado han redactado sus correspondientes Manuales de Normas y Procedimientos.

En este sentido en los apartados relacionados con el procedimiento para la verificación de operaciones se han incluido las obligaciones y los requisitos en materia de información y publicidad. En consecuencia, en las convocatorias, bases reguladoras, impresos relacionados se incluye:

- Emblema comunitario.
- Referencia al Fondo que cofinancia la actuación.
- Lema correspondiente al Fondo.
- Programa Operativo en el que se enmarca, eje y tema prioritario al que pertenece la actuación.
- Mención a la normativa de aplicación.
- En los casos en que procede, a las obligaciones de los beneficiarios se suman las que se adquieren en materia de publicidad al participar en una actuación cofinanciada.

Los Manuales de Normas y Procedimientos de las actuaciones cofinanciadas por el FEDER y FSE para el período 2007-2013 incluyen, como anexos, las listas de comprobación que tienen como objetivo verificar:

- Si se han cumplido las normas especiales fijadas en el artículo 8 del Reglamento 1828/2006 en relación con el diseño de las vallas informativas, placas conmemorativas y carteles.
- Actuaciones de información y publicidad:
 - ✓ Vallas
 - ✓ Placas
 - ✓ Impresos
 - ✓ Material informático
 - ✓ Otros.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



- Si se ha divulgado mediante publicidad la participación comunitaria en los proyectos cofinanciados.

Además, se han comprobado una serie de expedientes administrativos asociados a operaciones ejecutadas para obtener evidencias de la correcta aplicación de la normativa en esta materia y las instrucciones definidas en los Manuales de Normas y Procedimiento desarrollados al efecto. Para ello, se ha escogido una muestra aleatoria, en la cual se han seleccionado el 30% de los Organismos Intermedios participantes en los Programas Operativos y se han extraído una operación por cada uno de los ejes de intervención, a excepción de los ejes de Asistencia Técnica.

De los expedientes analizados se aprecia que no existen incidencias relevantes en el proceso de verificación del artículo 13 del Reglamento 1828/2006 de la Comisión en relación con los aspectos de información y publicidad, cumpliéndose lo que se establece en el mismo y no habiéndose practicado en ningún momento ningún tipo de corrección financiera relacionada con estas cuestiones. Además, se ha elaborado la documentación, procedimientos y material necesario para que todo actor involucrado en la verificación tenga el conocimiento suficiente en la materia de comunicación a la hora de llevar a cabo estas tareas. Asimismo, se cumplimentan listas de comprobación para la comunicación.

MS



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 incorporación del principio de Igualdad de Oportunidades en las medidas de información y publicidad de los Planes de Comunicación tiene como objetivo ahondar en el esfuerzo de construir y fomentar una cultura más igualitaria y, al mismo tiempo, atraer colectivos con mayor riesgo de exclusión social y/o en exclusión.

En este sentido, y a través de la Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación, se incide sobre el proceso de sensibilización acerca de los lenguajes y canales empleados para las actuaciones de información y publicidad para que se cumpla con el principio de igualdad de oportunidades.

Con el objetivo de identificar el alcance de la incorporación del principio de igualdad de oportunidades, el evaluador a través de la evidencia física y las entrevistas personales ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El lenguaje empleado en la documentación de las convocatorias, en las adjudicaciones provisionales y finales, y en las instrucciones a los beneficiarios finales tiene carácter inclusivo.
- La difusión de la información acerca de nuevas convocatorias y/o ayudas se ha hecho a través de canales y medios de comunicación con amplia cobertura, sin discriminar entre el público objetivo de las actuaciones.
- El mensaje de las actuaciones en materia de información y publicidad es genérico, en muchos casos los beneficiarios son entidades empresariales.
- El material divulgativo elaborado promueve imágenes de profesionales que superan los estereotipos de género.

Igualmente, es de destacar que para que una actuación sea considerada como buena práctica de comunicación y/o de actuación, entre los criterios que ha de alcanzar, se encuentra el cumplimiento del Principio Horizontal de Igualdad de Oportunidades.

Además, del análisis de las publicaciones editadas y del material elaborado para comunicar las actuaciones desarrolladas en el ámbito del Plan de Comunicación de Ceuta por los Organismos Intermedios participantes, no se han identificado incumplimientos o actuaciones discriminatorias ni excluyentes hacia ningún colectivo.



7. Análisis del impacto: logros y desafíos de las actividades en materia de información y publicidad

El contexto particular de la Ciudad Autónoma de Ceuta y, en concreto, su extensión de 20 km² y con una elevada densidad de población, hace que la presión de las actividades de información y publicidad tenga una gran incidencia sobre el nivel de conocimiento y concienciación de la población y sobre la visibilidad de la cofinanciación europea. Asimismo, la estrategia del Plan de Comunicación recae sobre la visibilidad de las actuaciones cofinanciadas al haber adoptado e implementado las siguientes actividades:

- Obligación de colocar placas conmemorativas o pegatinas de la participación de los fondos en todas las operaciones sea o no obligatorio por Reglamento. En este sentido es de destacar la importante participación del sector privado en la difusión de los fondos y del conocimiento de los mismos.
- Charlas informativas en las sedes de las asociaciones vecinales preferentemente de los barrios más desfavorecidos como una fórmula para hacer llegar el contenido de los Programas Operativos y de sus posibilidades.
- Contactos con todas las asociaciones y organismos que trabajan con colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión, para establecer protocolos de derivación de personas pertenecientes a dichos colectivos hacia las acciones de los Programas Operativos. Con esta actividad se ha asegurado que si los canales de comunicación empleados para transmitir la información de las ayudas a los potenciales beneficiarios no eran efectivos, éstos no se quedarán excluidos de las mismas por desconocimiento.
- Se han establecido oficinas de desarrollo de las actuaciones de los Programas en ubicaciones correspondientes a zonas desfavorecidas de la Ciudad, como medio de acercar la administración al destinatario y como instrumento de publicitar de forma directa las actuaciones realizadas.

Tras estas matizaciones para comprender los datos obtenidos, decir que el análisis de los impactos se ha abordado desde dos perspectivas, una interna (gestores) y otra externa (ciudadanía).

En cuanto a los gestores de FEDER y del FSE se han realizado entrevistas (personales, telefónicas y a través de correo electrónico), tanto a agentes públicos como privados, con la finalidad de conocer su opinión sobre el grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad, su correspondiente tasa de satisfacción y la tasa de utilidad de las actuaciones acometidas.

Además y con el objetivo de analizar el grado de conocimiento de los distintos Fondos y el grado de entendimiento del papel desempeñado por la Unión Europea, es decir, medir la implementación de los objetivos estratégicos relacionados con la



concienciación, la transparencia y la visibilidad, se ha llevado a cabo una encuesta entre la población ceutí. Dicha encuesta, responde a los requisitos definidos en la Guía Metodológica y ha sido realizada sobre una muestra de 666 personas. La ficha técnica es la que se muestra a continuación:

- **Universo:** Habitantes a partir de 15 años residentes en la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- **Muestra:** 666 habitantes a partir de 15 años residentes en la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- **Ámbito:** Ciudad Autónoma de Ceuta.
- **Error muestral:** $\pm 1,94\%$.
- **Nivel de confianza:** 95%.
- **Recogida de la información:** Encuesta telefónica, método CATI⁶.

Grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad⁷

Por lo que se refiere a los organismos intermedios implicados en la implementación de las intervenciones, el 100% de los Organismos Intermedios afirman tener conocimiento de las obligaciones existentes con respecto a la programación, gestión, seguimiento, evaluación e información y publicidad. En el Informe de Evaluación esta tasa se situaba en un 78,57%.

Asimismo, ponen de manifiesto su conocimiento del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, comprobándose que el conocimiento es mayor en los organismos regionales que en los nacionales, cuestión bastante lógica si se tiene en consideración que los Organismos de la Administración General del Estado participan en más de una región, es decir, que han de conocer y utilizar más de un Plan de Comunicación, mientras que la Administración Regional ha de tener en cuenta la estrategia definida en su Plan de Comunicación y, además han participado en la definición de dicha estrategia, objetivos, medidas, es decir, en su redacción.

También hay que tener presente que la forma más habitual de implementar las operaciones por parte de la Administración General del Estado con la Ciudad Autónoma de Ceuta es a través de convenios de colaboración, fórmula que hace que la ejecución la lleve a cabo directamente la Administración Regional.

⁶ Entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

⁷ Según 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, la valoración tendrá que hacerse diferenciando para cada uno de los distintos tipos de actos (gestión, control, evaluación y/o comunicación de los Fondos Europeos) y, en caso en que el entrevistado haya asistido a varios actos de alguno/os de los diferentes tipos deberá realizar la valoración media de los mismos. Consecuentemente, los valores que se muestran son valores medios al haber asistido el participante a más de un acto.



Todos los organismos involucrados que afirman conocer las obligaciones que implica el gestionar Fondos Europeos aseguran haber recibido instrucciones de las Autoridades de Gestión y/o de los Organismos Intermedios.

Además, han participado en jornadas o sesiones formativas organizadas por la Autoridad de Gestión y por los propios Órganos Gestores, ya sea de la Administración General del Estado o de la Administración Regional, dirigida a transmitir información, instrucciones a los órganos ejecutores y/o beneficiarios de los Fondos Europeos.

Por último, todos los Organismos forman parte de una red de comunicación relacionada con los Fondos Europeos, ya sea europea, nacional o regional, en función del nivel competencial de cada Organismo.

Es de destacar que no hay diferencias apreciables en el grado de conocimiento de las obligaciones existentes entre sector público y sector privado, puesto que desde la Ciudad Autónoma de Ceuta se ha hecho un gran esfuerzo en informar e involucrar a todos los agentes económicos y sociales en la gestión y en la difusión del importante papel que juega la Unión Europea en el desarrollo y la convergencia de la Ciudad con el resto de las regiones.

Tasa de satisfacción, que indique la valoración de los beneficiarios/Organismos Intermedios y/o gestores o participantes respecto a la información facilitada

La tasa de satisfacción respecto a la información facilitada en materia de comunicación representa otro de los indicadores de impacto diseñados en la Guía Metodológica. En términos medios, los encuestados han manifestado en un 27,29% estar satisfechos y en un 39,58% estar muy satisfechos.

Al diferenciar entre gestión, control, evaluación y comunicación, se aprecia que el 33,33% se siente satisfecho y un 66,67% muy satisfecho en materia de gestión; en control el 66,67% se manifiesta satisfecho y el 33,33% muy satisfecho; en evaluación el 12,50% poco satisfecho, el 62,50% satisfecho y el 25% muy satisfecho; y en comunicación el 66,67% está satisfecho y el 33,33% muy satisfecho.

Tasa de utilidad de las acciones

Con respecto al indicador de impacto tasa de utilidad de las actuaciones, los valores que se desprenden del análisis de las respuestas del personal entrevistado son adecuados: un 35% considera que han sido muy útiles, un 43,75%, piensa que han sido útiles y un 21,25% afirma que han sido poco útiles.

Aunque una mayoría importante manifiesta que han sido muy útiles y/o útiles, destaca, en el área de control un 37,50% de los entrevistados que ponen de manifiesto que la información facilitada ha sido poco útil.



En resumen, y a juicio del evaluador, los valores alcanzados por estos tres indicadores analizados anteriormente, dirigidos a los beneficiarios de las ayudas de los Fondos Europeos, tanto públicos como privados de los Programas Operativos FEDER y FSE de Ceuta son adecuados, consecuentemente, tanto para lo que resta de período como para el período 2014-2020, se recomienda seguir trabajando en la misma línea, y con la misma intensidad.

Por lo que respecta a los indicadores de impacto de las medidas de información y publicidad sobre la ciudadanía en general, acto seguido se procede al análisis y evaluación de los resultados obtenidos de la encuestación realizada a la ciudadanía de Ceuta.

Grado de conocimiento de los fondos

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, el 96,1% de los ceutíes afirman conocer dichos Fondos, diferenciando entre éstos, el 86,9% conoce el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, frente al 79,6% que afirmar conocer el Fondo Social Europeo.

Por género, el 96,2% de los hombres confirman conocerlos, frente al 96% de las mujeres. Por Fondos, el 86,9% de los hombres reitera su conocimiento del FEDER, frente al 87% de las mujeres y el 80,8% de los varones ponen de manifiesto su conocimiento del FSE, ante el 78,3%.

Por tramos de edad, el mayor conocimiento se concentra en el tramo de edad de 25 a 54 años, siendo la población de mayor edad la que muestra un menor conocimiento.

Diferenciando por fondos, la tendencia es similar, destacándose que los jóvenes y la población de mediana edad tienen un mayor conocimiento del FSE, mientras que la población de mayor edad tiene un mayor conocimiento del FEDER.

La jerarquía de conocimiento de proyectos cofinanciados por la Unión Europea es la que se muestra acto seguido, a tenor de las respuestas facilitadas:

- Formación y empleo.
- Infraestructuras.
- Ayudas para disminuir las desigualdades sociales y entre hombres y mujeres.
- Medio ambiente.
- Ayudas a las empresas.
- Investigación, desarrollo e innovación y sociedad de la información.
- Ayudas para luchar contra la exclusión y/o a personas con discapacidad.





Esta jerarquía de conocimiento responde a la estrategia definida en los Programas Operativos de FEDER y FSE de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 y a las operaciones desarrolladas en el marco de ambas intervenciones.

Por género no se aprecian grandes diferencias en cuanto a las inversiones que se han realizado con financiación europea. Cuestión que no sucede por tramos de edad, acto seguido se muestra los dos tipos de proyectos más conocidos por la población, en función de sus tramos de edad y las respuestas facilitadas:

- Población de 15 a 24 años: Ayudas para luchar contra la exclusión y/o a personas con discapacidad, medio ambiente.
- Población de 25 a 54 años: Formación y empleo, infraestructuras.
- Población de 55 a 74: Ayudas para luchar contra la exclusión y/o a personas con discapacidad, ayudas a las empresas.
- Población de más de 75 años: Ayudas para luchar contra la exclusión y/o a personas con discapacidad, medio ambiente.

En cuanto a los canales de comunicación más eficientes sobre la población y en función de las respuestas facilitadas, los más destacados, en orden de importancia han sido:

- Han visto/oído anuncios en prensa, radio, televisión.
- Han visto carteles, pósteres en la calle.
- Han visto vallas en las carreteras / placas en los centros de formación.
- A través de terceras personas.

Antes de seguir con el análisis, hay que destacar la importancia que ha tenido uno de los canales de comunicación utilizado, aunque haya sido de una forma espontánea, éste ha sido la transmisión de la información a través de terceras personas, es decir, no sólo la población tiene un alto conocimiento del importante papel que juegan los Fondos Europeos en la Ciudad, sino que también, la ciudadanía ha tomado, en cierto modo, la responsabilidad de dar a conocer las inversiones efectuadas con la ayuda de la Política Regional Europea.

Por género, no se observan grandes diferencias, el canal más valorado por ambos colectivos ha sido “ha visto/oído anuncios en prensa, radio tv”.

Por tramos de edad, se evidencia la importancia de cada canal de comunicación en cada tramo de edad, así:

- Población de 15 a 24 años: A través de terceras personas.
- Población de 25 a 54 años: Ha visto/oído anuncios en prensa, radio, TV.
- Población de 55 a 74 años: A través de internet.
- Población de más de 75 años: A través de folletos.



Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea

El conocimiento de los Fondos Europeos y la existencia de medidas de publicidad que impactan diariamente en la sociedad ceutí, permite la formulación de una opinión sobre el papel que juega la Unión Europea en la Ciudad Autónoma. A través de la encuesta a la ciudadanía, se ha abierto la posibilidad de estimar la valoración de la sociedad de la Ciudad al respecto y los resultados reflejan el hecho de que la población tasa altamente positiva la contribución de la Unión Europea en la mejora de su calidad de vida.

Así, se evidencia que el 39,7% de los entrevistados consideran muy beneficioso el papel que juega la Unión Europea en el desarrollo e implementación de la Política Regional de Ceuta, a continuación el 40,9% de la ciudadanía cree que ha sido positivo, el 16,7% tiene la convicción de que el papel jugado ha sido crucial y, finalmente, un 2,7% lo considera irrelevante.

En cuanto a la opinión puesta de relieve por género, no se aprecian diferencias relevantes. No obstante, por tramos de edad las opiniones son más diversas, aunque en la misma tónica. Así, mientras que la mayoría de los jóvenes y la población más longeva considera el papel jugado por los Fondos Europeos en Ceuta positivo, el resto de la población cree que es muy beneficioso.

Por último, y por lo que respecta a si los lemas seleccionados reflejan adecuadamente el papel que juega la Unión Europea a través del FEDER y del FSE en el mayor desarrollo económico y social de España y, en concreto, de la Ciudad Autónoma de Ceuta, el 71,6% opina que los lemas seleccionados reflejan adecuadamente el papel de la Unión Europea.

Por género, el 71,8% de los varones, frente al 71,3% de las mujeres opinan que los lemas reflejan adecuadamente el papel que juega la Unión Europea en el mayor desarrollo económico y social de Ceuta.

Por edades, la tónica de las respuestas es muy similar a las mostradas hasta el momento.

A modo de resumen y conclusión, se denota un gran conocimiento por parte de la ciudadanía de Ceuta de los Fondos Europeos y del papel que juega la Unión Europea en la mejora de calidad de vida de los ceutíes y en el desarrollo de la Ciudad. Con respecto a la Evaluación Intermedia, se aprecia que las mujeres tienen un mayor conocimiento y, en cuanto a los tramos de edad extremos (jóvenes y la población más longeva) siguen mostrando un cierto desconocimiento, aunque menor al que se ponía de manifiesto en el Informe de Evaluación Intermedia.





8. Conclusiones y recomendaciones: Propuestas para mejorar la estrategia de comunicación de los Fondos Estructurales 2014-2020

Valoración global

Tras la finalización de las tareas de Evaluación Final del Plan de Comunicación del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 se puede aseverar que las actuaciones acometidas en el marco del Plan de Comunicación están sirviendo para generar efectos directos e indirectos. Entre los primeros, además de buscar la transparencia en los mecanismos de concesión de los Fondos, poner en conocimiento de la ciudadanía los objetivos que persiguen los Fondos y facilitar la visibilidad de los resultados obtenidos a través de la utilización de los Fondos, se ha logrado importantes tasas del grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad, satisfacción de los beneficiarios, gestores, Organismos Intermedios respecto a la información facilitada y su utilidad, alto grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales por parte de la ciudadanía y del papel desempeñado por la Unión Europea.

Entre los efectos indirectos hay que destacar las sinergias y el efecto multiplicador de las actuaciones acometidas, así como la implicación de la ciudadanía en transmitir la importancia de los Fondos Europeos en el desarrollo económico, la mejora en la calidad de vida de la población de Ceuta, la percepción del valor añadido comunitario y, en definitiva, la preocupación que muestra la Unión Europea en el desarrollo regional de la Ciudad Autónoma.

Conclusiones

A lo largo del Informe de Evaluación Final del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013 se ha ido extrayendo las correspondientes conclusiones. A continuación, se relacionan aquéllas de mayor significación:

- Todas las recomendaciones emitidas en el Informe Evaluación Intermedia han sido tenidas en cuenta y adoptadas por cada una de las Autoridades de Gestión y Organismos Intermedios involucrados.
- Se han alcanzado los objetivos establecidos de transparencia, concienciación pública y coordinación y homogeneización.
- Se han apreciado importantes avances en la aplicación de la estrategia de comunicación, entre los cuales se destacan los casos de buenas prácticas de actuación, el importante papel jugado por las redes GERIP y GRECO-AGE, las mejoras establecidas en la Aplicación de seguimiento INFOCO, las reprogramaciones, las actualizaciones de los indicadores de ejecución y de realización dos veces al año.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



- Se ha observado una especial preocupación por una aplicación correcta del Principio Horizontal de Igualdad de Oportunidades.
- Se ha puesto de manifiesto una mejora continua y constante tanto en la información facilitada como en el aumento de la calidad de la misma.
- Se han conseguido importantes logros en el grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad.
- Tanto el sector público como privado tienen conocimiento de sus obligaciones en materia de comunicación.
- Se ha destacado un importante número de casos de buenas prácticas de comunicación con un alto grado de calidad, innovadores y con gran creatividad que avalan su efectividad al comprobar las tasas de conocimiento de los Fondos Europeos por parte de la ciudadanía y del conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea en la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Recomendaciones

Se ha demostrado que las tareas de información y publicidad llevadas a cabo durante el período de programación 2007-2013 han sido de gran calidad, innovadoras, creativas y se ha realizado un gran esfuerzo en dar a conocer la Política Regional de la Unión Europea en Ceuta, por este motivo, se recomienda aprovechar al máximo la experiencia adquirida y seguir trabajando con las mismas pautas.

Como se ha puesto de relieve en el informe y se pone de manifiesto en el Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013, se ha realizado un gran esfuerzo económico en comunicar la importancia que juega la Unión Europea en la mejora de la calidad de vida de los ceutíes, por ello se recomienda que para el próximo período de programación la tasa de cofinanciación de estas actuaciones sea del 100%.

Además, a lo largo del informe, se ha demostrado la gran efectividad de los materiales elaborados, la utilidad de la herramienta de seguimiento, la adecuada coordinación y transmisión de pautas de trabajo que han dado lugar a la elaboración de documentos de gran interés y de gran calidad, así como el compartir con el público el resultado de los logros alcanzados con los Fondos Europeos a través de los Casos de Buenas Prácticas de Actuación, cerrando el ciclo de la comunicación. Por tanto y en resumen, se recomienda seguir trabajando en período de programación 2014-2020 tal y como se ha hecho en el 2007-2013 a tenor de los buenos resultados obtenidos.





9. Buenas prácticas

La identificación, análisis y comunicación de casos de buenas prácticas constituyen una herramienta de gran importancia para la gestión pública y para el avance en el logro de los objetivos de la Política Regional Comunitaria y del Plan de Comunicación de los Programas Operativos del FSE y del FEDER de la Ciudad Autónoma de Ceuta 2007-2013.

Así, la información que se incluye en este epígrafe tiene una doble intención, por un lado, se relacionan los casos de Buenas Prácticas extraídos de las páginas web de las Autoridades de Gestión, Informes Anuales de Ejecución, Informe de Evaluación Intermedia y se procede a realizar una valoración y, por otro lado, se proponen nuevos casos derivados de la observación efectuada en el trabajo de campo.

9.1 Valoración de las Buenas Prácticas ya identificadas: Buenas prácticas de comunicación y buenas prácticas de actuación cofinanciadas

De la documentación examinada se han extraído los siguientes casos de **Buenas Prácticas de Comunicación**:

- Dotación de elementos publicitarios identificativos en establecimientos beneficiarios de ayudas cofinanciadas con Fondos Europeos. Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Celebración del Día Mundial de la Mujer Trabajadora. Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Jornadas informativas internas llevadas a cabo por el ICEX, para informar sobre las obligaciones en materia de comunicación del período de programación 2007-2013. ICEX.
- Creación de la Red GERIP. Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE.
- Creación de la Red CRECO-AGE. Autoridad de Gestión del FEDER.
- Elaboración de la "Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos FEDER, Fondo de Cohesión y FSE 2007-2013. Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE.
- Una aplicación interna para la recogida de información de las Autoridades Portuarias. Puertos del Estado.
- Un artículo monográfico sobre fondos FEDER en la revista El Exportador. ICEX.
- Difusión del FEDER y del FSE a través de la Escuela de la Construcción. Ciudad Autónoma de Ceuta.
- La nueva Revista Anual INFONDO. Autoridad de Gestión del FEDER.
- La difusión de la actuación recogida en la Iniciativa Urban@ en la Ciudad de Ceuta. Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Página web www.procesa.es. Ciudad Autónoma de Ceuta.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



- Campaña nacional de comunicación “Contigo más que nunca”. Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de España.
- Jornada de reflexión sobre “El futuro del FSE y la Política de Cohesión. Autoridad de Gestión del FSE.
- Ediciones de “La Evaluación de los Planes de Comunicación FSE” y “Buenas Prácticas en Comunicación”. Autoridad de Gestión del FSE.
- Seminario “Resultados de la Transnacionalidad 2007-2013. Autoridad de Gestión del FSE.

Conforme a 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, se establecieron siete criterios para poder considerar casos de buenas prácticas de comunicación, es decir, ejemplos representativos que favoreciesen la mejora de la visibilidad de los resultados de la Política Regional en la Ciudad Autónoma de Ceuta y la transparencia en la gestión de los Fondos Estructurales.

Por tanto, se considera que constituye una buena práctica aquel proyecto o actuación, técnica o medio de gestión vinculado al ámbito de la información y la publicidad en el que confluyan las siguientes cuestiones:

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

Los casos de Buenas Prácticas de Comunicación elaborados hasta la actualidad en cierta medida, ilustran las conclusiones alcanzadas en este informe de evaluación, poniendo de manifiesto la variedad de las actuaciones desarrolladas, su calidad y la adecuación de las mismas a los criterios establecidos en el Plan de Comunicación de Ceuta, así como su contribución a los objetivos generales de la Política Regional.

No obstante, se ha de dejar constancia de que, en algunos casos, la exposición del caso podría ser mejorada, por ejemplo, en el criterio 1 “Uso de recursos innovadores en la presentación, organización y/o desarrollo”, el evaluador entiende que la innovación está en cómo se comunica y, en algunos casos se confunde este



hecho y se expone lo innovador que es la acción, que por supuesto lo es. Por tal motivo, se considera que sería más adecuado poner de manifiesto cuál es la innovación en la transmisión, por ejemplo, el canal de comunicación utilizado, el público objetivo, la extrapolación a otros territorios, etc.

Por lo que respecta a los casos de **Buenas Prácticas de Actuación**, se relacionan los siguientes:

- Iniciativa Urban@. Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Habilitación de la Explanada de la Ampliación del Puerto. Fase inicial. Puertos del Estado.
- Plan de barriadas. Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Red Natura 2000. Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- La Escuela de la Construcción. Ciudad Autónoma de Ceuta.

Por lo que se refiere a la **Buenas Prácticas de Actuación**, si bien realmente son buenas prácticas, no obstante, en algunos casos, requiere de un mayor esfuerzo en la exposición de la argumentación. Así, se destaca:

- Por lo que respecta al criterio “Los resultados obtenidos con la misma se adaptan a los objetivos establecidos”, en algunos casos, se aprecia una exposición muy clara y detallada de los objetivos establecidos, pero no se aprecia de forma sencilla cuáles son los resultados alcanzados. Quizá esto se deba a que no ha transcurrido el tiempo necesario para poder apreciarlos.
- En cuanto al criterio “Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional”, aunque en la mayoría de los casos, se pone de manifiesto, en un primer momento, cuál es déficit que se pretende paliar y cómo la actuación desarrollada lo paliar o lo pretender paliar, en algún caso concreto no queda muy claro cómo la actuación solventa el problema detectado. Es probable que esta circunstancia sea consecuencia de que quien redactó la Buena Práctica no participó en el ciclo completo de subsanación de la debilidad, es decir, detección de la debilidad regional, diseño *ad hoc* del proyecto, análisis de los logros alcanzados y, por consiguiente erradicación, de la debilidad.
- Por lo que se refiere al criterio “Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública”, en algunos casos se especifica dónde se enmarca el proyecto, al amparo de qué Plan se ha ejecutado, pero no se pone de manifiesto cuáles son las sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública. No hay que obviar que al tener Ceuta un territorio tan reducido, cualquier política sectorial que se desarrolle actuará positivamente, ya sea directa o indirectamente sobre otras, ocasionando importantes sinergias y efectos multiplicadores.



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



9.2 Identificación adicional de Buenas Prácticas

Acto seguido se relacionan las Buenas Prácticas de Comunicación detectadas, para a continuación proceder a su justificación y desarrollo:

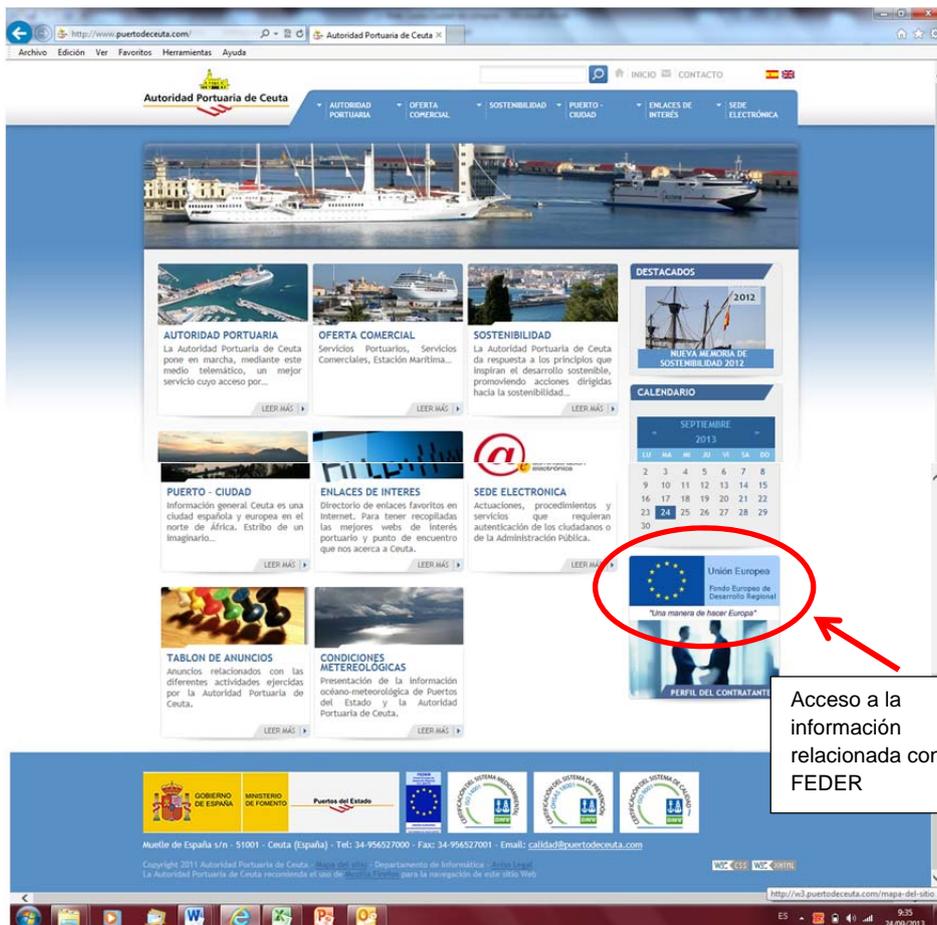
- Página web de la Autoridad Portuaria de Ceuta.
- Centro Comercial Abierto de Ceuta.

Buena Práctica de Comunicación nº 1: Página web de la Autoridad Portuaria de Ceuta⁸

Breve descripción

La Autoridad Portuaria de Ceuta, con la finalidad de informar de forma sencilla y dar visibilidad y transparencia a las inversiones que efectúa con cargo a los Fondos Europeos, ha habilitado un espacio en su página web: <http://w3.puertodeceuta.com/>

MS



⁸ Se destaca que, según la nota metodológica sobre los indicadores de seguimiento y evaluación incluida en el Plan de Comunicación, sólo se han de contabilizar las web de las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE y la del Organismo Intermedio regional responsable de la gestión de los Fondos en la Administración Regional.

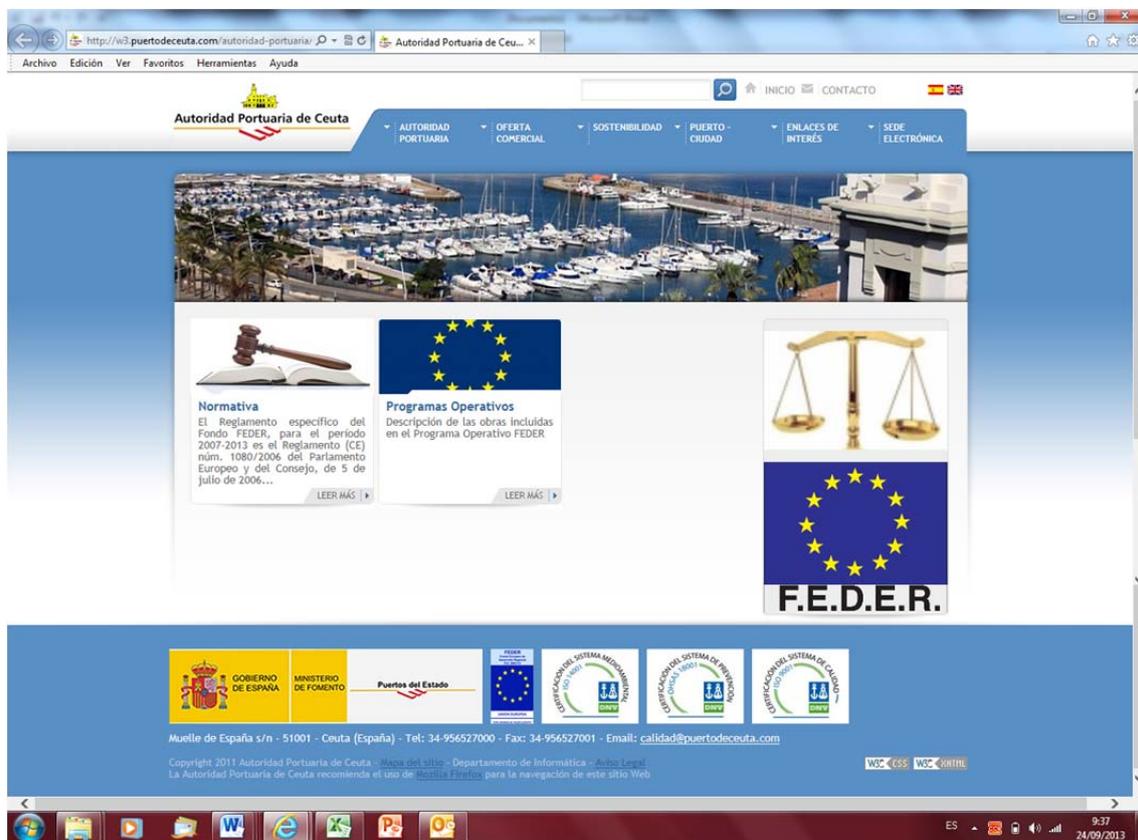


Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Se considera una buena práctica de comunicación por las siguientes razones

En la pantalla inicial de la página web aparece de forma destacada el logo del FEDER, que hace las veces de acceso a la información incluida. Dentro de la cual, se incluye la Reglamentación Europea y todos los proyectos cofinanciados desde el período de programación 1996-2000 hasta el período 2007-2013. La información se presenta de una forma muy clara y bien estructurada, la navegación es muy intuitiva y de fácil acceso haciendo **innovadores** los contenidos que en la página web se incluyen en su presentación, organización y desarrollo.



MS

El principal objetivo de este apartado de la página web es la de transmitir a la ciudadanía cómo se están empleando los Fondos procedentes de la Unión Europea en las áreas competenciales de la Autoridad Portuaria de Ceuta, poniendo de manifiesto la mejora de las infraestructuras portuarias gracias a las ayudas y la preocupación de la Unión Europea en el desarrollo económico, social y sostenible de la Ciudad y de sus habitantes, **adecuándose**, por tanto, **los contenidos a los objetivos perseguidos** de comunicar las inversiones de la Política Regional Europea.

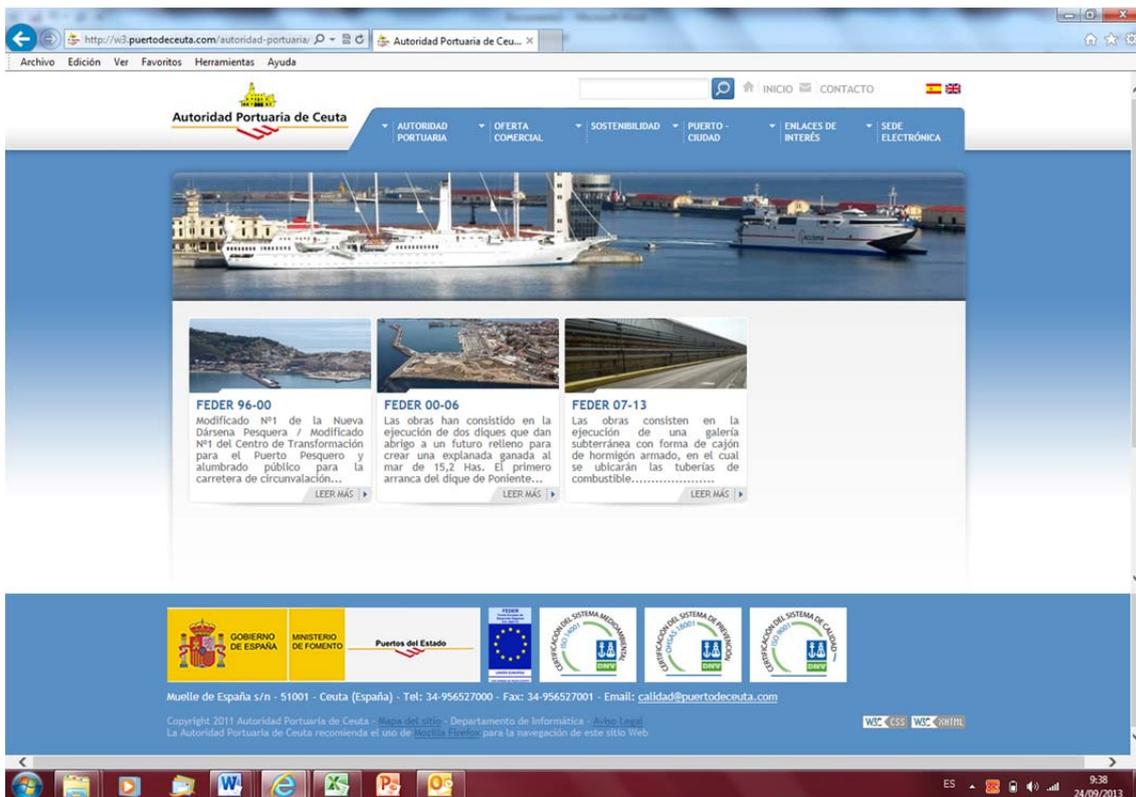


Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Asimismo, se incorpora el principio de **igualdad de oportunidades**, tanto en el lenguaje utilizado, como en las imágenes incorporadas, facilitando el acceso a la información de forma integradora.

En la página web, además de incluir información de tipo generalista, como puede ser la reglamentación comunitaria, se adjunta una ficha por cada proyecto realizado, en la cual se incorpora la siguiente información: breve descripción, coste total, gasto ejecutado, calendario de ejecución, indicadores de seguimiento y documentación gráfica, entre la cual, siempre se puede apreciar el cumplimiento de los artículos 8 y 9 del Reglamento 1828/2006 de la Comisión, referentes a información y publicidad. Consecuentemente, **adecuándose con el objetivo general de difusión de los Fondos Europeos**, puesto que se trata de una actuación específica de comunicar el uso de los mismo.



MS

La infraestructura desarrollada y los contenidos incluidos en la página web le confieren un **alto grado de cobertura sobre la población objetivo de la acción comunitaria**, puesto que cualquier persona, en cualquier sitio puede acceder a la información ahí incluida, cumpliendo con el objetivo de dar la máxima difusión a las inversiones de la Unión Europea en Ceuta.

La navegación en la página web es muy clara e intuitiva, el lenguaje utilizado es claro y accesible, facilitando el acceso a la información, hecho que pone de manifiesto el



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



alto grado de calidad en el diseño y en los contenidos incorporados, cumplimiento, consecuentemente, el objetivo general de comunicar el empleo y uso de los Fondos Europeos en Ceuta.

Para finalizar, con esta página web se ha puesto al servicio de la comunicación de la Política Regional de la Unión Europea y su gran preocupación por la mejora de la calidad de vida de los ceutíes las **nuevas tecnologías de la comunicación**, utilizando un canal de comunicación de masas y de bajo coste, con importantes impactos en la comunicación.

MS

Te encuentras en: Inicio • AUTORIDAD PORTUARIA • Fondos Europeos • Programas Operativos • FEDER 07-13

FEDER 07-13

DEMOLICIÓN Y SOTERRAMIENTO DE TUBERÍAS EN INICIO DEL DIQUE DE PONIENTE

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 2.018.611,96 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 1.614.889,56 euros

REFUERZO Y MEJORA DE LOS DIQUES DE PONIENTE Y LEVANTE

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 2.817.654,99 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 2.254.123,99 euros

REFUERZO Y MEJORA DE LA DÁRSENA DEPORTIVA

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 2.817.654,99 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 2.254.123,99 euros

REFUERZO Y MEJORA DE LA DÁRSENA DEPORTIVA

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 745.895,31 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 596.716,24 euros.

INSTALACIÓN DE UN PUNTO DE ATENCIÓN AL TRANSPORTE TERRESTRE

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 1.178.505,24 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 942.804,13 euros.

HABILITACIÓN DE LA EXPLANADA DE LA AMPLIACIÓN DEL PUERTO. FASE INICIAL

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 4.538.781,49 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 3.631.025,19 euros.

CLIMATIZACIÓN Y NUEVO CENTRALIZADO DE CONTADORES DE LA ESTACIÓN MARÍTIMA

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 1.626.666,46 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 1.301.333,16 euros.

ADECUACIÓN RED DE AGUA NO POTABLE Y ACONDICIONAMIENTO DEL CAMINO DE SERVICIO DEL MUELLE DATO

El coste total subvencionable de la operación ha ascendido a la cantidad de 978.284,78 euros.
La ayuda con tasa de cofinanciación del 80%, correspondiente al Programa Operativo 2007-2013, es de 782.707,82 euros.

[Anterior](#)

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE FOMENTO | Puertos del Estado | FEDER 07-13 | AUTORIZACIÓN DEL SISTEMA MONEDERADO | AUTORIZACIÓN DEL SISTEMA DE PUNTO DE ATENCIÓN AL TRANSPORTE TERRESTRE | AUTORIZACIÓN DEL SISTEMA DE AGUA

Muelle de España s/n - 51001 - Ceuta (España) - Tel: 34-956527000 - Fax: 34-956527001 - Email: calidad@puertodeceuta.com

Copyright 2011 Autoridad Portuaria de Ceuta - [Mapa del sitio](#) - Departamento de Informática - [Aviso Legal](#)
La Autoridad Portuaria de Ceuta recomienda el uso de [Mozilla Firefox](#) para la navegación de este sitio Web



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Buena Práctica de Comunicación nº 2: Centro Comercial Abierto de Ceuta

Breve descripción

Este proyecto se encuadra en el convenio de colaboración para el desarrollo del Plan de Mejora de la Productividad y Competitividad del Comercio (2009-2012) celebrado entre el Ministerio de Economía y Competitividad y la Ciudad Autónoma de Ceuta.

El proyecto Centro Comercial Abierto de Ceuta se engloba en el programa Fomento de Comercio Urbano. Este Programa pretende corregir posibles desequilibrios territoriales en la oferta comercial, mediante una mejora del entorno físico urbano en el que las empresas comerciales puedan instalarse, respetando las condiciones de competencia del mercado y poniendo a disposición de los pequeños empresarios del sector espacios suficientemente atractivos para el desarrollo de su actividad, entendiendo este concepto de “urbano” en contraposición al de “periférico” y no al de “rural”.



En este contexto y teniendo en cuenta que las actuales condiciones de mercado, tanto por el lado de la oferta como de la demanda, obligan a considerar al asociacionismo como una estrategia necesaria para el comerciante tradicional se quiere ofrecer todos aquellos servicios que el mercado demanda y contrarrestar la atracción de otras formas comerciales periféricas. Siguiendo esta corriente, en Ceuta hace unos años, se reunieron todos los agentes sociales: Partidos Políticos, Ciudad Autónoma de Ceuta, Delegación del Gobierno, Sindicatos, Cámara de Comercio, Confederación de Empresarios y Consejo Económico y Social de la Ciudad, y se buscaron soluciones para el relanzamiento de la economía de Ceuta.

Como posible solución y entre los acuerdos adoptados, se ideó la implantación de un Centro Comercial Abierto en Ceuta. Se crea una nueva asociación para tal fin, y bajo el paraguas de la Confederación de Empresarios de Ceuta, nace la “Asociación del Centro Comercial Abierto de Ceuta”, formada por una serie de empresarios de Ceuta y apadrinada por la Cámara de Comercio de Ceuta y la Confederación de Empresarios de Ceuta. La ciudad sobre la que versa el acometimiento de este proyecto, Ceuta, tiene sus propias singularidades y sobre este hecho se ha adaptado la característica más relevante de lo que representa un Centro Comercial Abierto; el objetivo no será exclusivamente la revitalización del casco histórico de la ciudad sino que en este caso el proyecto es más ambicioso y el objetivo pasa a ser la revitalización económica y social de toda la Ciudad de Ceuta. La intención de esta Asociación es la de crear ciudad.

Ceuta debe dotar al sector servicios de mercado, a través de dicho Centro Comercial Abierto de las herramientas y servicios que permitan mejorar su competitividad.

Para conseguir el éxito de los comercios es imprescindible mantener una mentalidad activa, aplicar las innovaciones tecnológicas y considerar la cultura de la formación y mejora continua como ejes fundamentales para el progreso.

Tanto el Centro Comercial Abierto de Ceuta, como otros Centros Comerciales en el resto del mundo, representan una iniciativa innovadora que tienen un presente y un futuro muy alentador al conjugar tres elementos esenciales de competitividad:

1. Asociacionismo.
2. Planificación estratégica.
3. Cooperación entre iniciativa privada y pública

Se considera una buena práctica de comunicación por las siguientes razones

Para dar a conocer el Centro Comercial Abierto se han realizado diversas campañas publicitarias específicas y diseñadas para colectivos específicos y momentos concretos: rebajas, día de los enamorados, día de la madre, etc., para ello se ha utilizado diversos canales de comunicación: carteles, banderolas, pegatinas, folletos,



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



información en la página web creada al efecto⁹, siendo, en muchos casos los recursos utilizados **innovadores**, tanto en su presentación, como en su organización y desarrollo.



CSM



⁹ <http://www.ceutaciudaddecompras.com/>



SM

El **contenido** de la publicidad efectuada se ha **adecuado a los objetivos perseguidos**, es decir, dar a conocer a la población el importante papel que la Política Regional Europea tiene en Ceuta y concretamente en el desarrollo y mejora de la competitividad del sector comercial de la Ciudad, a través del diseño de diferentes campañas publicitarias en función del público objetivo y con el uso de canales de información adecuados a cada colectivo para obtener mayor repercusión.





Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Todas las campañas acometidas han tenido muy presente el cumplimiento del Principio de **Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres** utilizando un lenguaje inclusivo y no sexista.

La publicidad realizada se adecua con el **objetivo general de difundir los fondos europeos** al incluir los distintivos específicos de los mismos y poner de manifiesto a la población que el Centro Comercial Abierto de Ceuta es posible gracias a las ayudas percibidas de la Unión Europea, quien persigue, entre otras cuestiones, la mejora de competitividad del tejido económico ceutí y, por tanto, la convergencia de Ceuta con el resto de regiones europeas.

SM





Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



MS



Asimismo, se evidencia un **alto grado de cobertura sobre la población objetivo** de la acción de comunicación a través de las continuas campañas publicitarias que se realizan y la utilización de diversos canales de comunicación.

Las distintas campañas efectuadas evidencian un **alto grado de calidad** tanto en sus contenidos, como en el diseño, en la ubicación, así como en los logros alcanzados con la actuación acometida.

Asimismo, se ha puesto al servicio de la comunicación de los fondos europeos las **nuevas tecnologías de la información** mediante la información incluida en la página web desarrollada específica para el Centro Comercial Abierto. Además, al ser Ceuta ciudad fronteriza con Marruecos, y su población potenciales clientes del Centro



Evaluación del Plan de Comunicación de Ceuta



Comercial Abierto, existe la posibilidad de navegar por la misma en francés, incrementado, en cierto modo la población cubierta.

MS

The screenshot shows the homepage of 'ceuta ciudad de compras'. At the top, there is a navigation bar with language options for Spanish and French, and links for 'Quiénes somos', 'Junta directiva', 'Servicios', and 'Contáctanos'. The main banner features the website's logo and an image of two people with shopping bags. Below the banner is a grid of 18 category icons, including 'Bazares, Regalos y Jugueterías', 'Ropa y Accesorios', 'Viajes y aventuras', 'Perfumería y Cosmética', 'Muebles y Decoración', 'Café y Pubs', 'Peluquerías, Belleza y Estética', 'Electrodomésticos, Informática y Electrónica', 'Joyerías y Relojerías', 'Cafeterías y Bares', 'Restaurantes y Catering', 'Servicios financieros y legales', 'Inmobiliarias', 'Enseñanza', 'Menaje y hogar', 'Ortopedia', 'Papelerías e imprentas', 'Concesionarios', 'Deportes', 'Hoteles', and 'Puericultura y bebé', 'Ópticas'. Below the categories, there are sections for 'Comercios' (featuring 'Café Miró' and 'DIFESA'), 'NOTICIAS Ciudad de Compras', 'PROMOCIONES' (with a detail about a necklace collection), and 'Marcas' (featuring 'Ran & Lewis', 'roberto cavalli', and 'ROCHAS'). At the bottom, there are logos for 'PROCESA', 'CEUTA', 'EUROPEAN UNION', and 'AYUNTAMIENTO DE CEUTA'. A footer contains a list of 'Empresas y comercios asociados' and project information: 'Proyecto financiado por: Ciudad Autónoma de Ceuta', 'Patrocinadores: Cámara de Comercio de Ceuta / Confederación de Empresarios de Ceuta', and 'Desarrollado por: mayaweb.com'. The browser's address bar shows 'http://www.ceutaciudaddecompras.com/' and the system tray at the bottom right shows the date '25/09/2013' and time '18:25'.

En este informe de evaluación final no se incluyen casos de Buenas Prácticas de Actuación porque los que se han detectado están aún sin finalizar y, aunque en la actualidad son potenciales candidatos, habrá que esperar a que estén totalmente finalizados para comprobar que efectivamente lo son.