
13 de abril de 2020



**EVALUACIÓN INTERMEDIA DE LA
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LOS
PO FEDER Y FSE DE LA REGIÓN DE
MURCIA 2014-2020**

INFORME PROVISIONAL



ÍNDICE

1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	3
1.1. Diseño técnico de la evaluación.....	3
1.2. Métodos y técnicas utilizadas.....	7
1.3. Valoración de lo anterior	10
2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	11
2.1. Pertinencia de la Estrategia de Comunicación	15
2.2. Validez y consistencia de la Estrategia de Comunicación.....	17
2.3. Asignación y adecuación de los recursos.....	19
2.4. Consideración del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	22
3. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	23
3.1. Avances en la ejecución de las medidas	23
3.2. Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución.....	41
3.3. La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas	44
4. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS FONDOS FEDER Y FSE.....	57
5. INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	60
6. ANÁLISIS DEL IMPACTO: LOGROS Y DESAFÍOS DE LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	63
7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS	70
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTA DE MEDIDAS A ADOPTAR	73

1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

El presente documento presenta la Evaluación Intermedia de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.

Esta evaluación responde a las obligaciones establecidas en el título III del Capítulo II (artículos 115 a 117) del Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013 (RDC) y, específicamente, en el Anexo XII en que se exige que la Estrategia de Comunicación especifique la forma en que se evaluarán las medidas de información y comunicación.

La metodología para realizar la evaluación intermedia de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia está detallada y definida en la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de la Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del Fondo Social Europeo 2014-2020” aprobada en la reunión del GERIP, celebrada el 7 de septiembre de 2017 en Madrid.

La evaluación hace referencia a las actuaciones ejecutadas entre el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2019, siendo su objetivo comprobar si la aplicación de la Estrategia ha logrado aumentar la visibilidad de los Fondos Estructurales, de los Programas Operativos y del papel desempeñado por la Unión Europea, así como valorar la calidad de las acciones desarrolladas.

1.1. Diseño técnico de la evaluación

La metodología para realizar la evaluación intermedia de esta Estrategia de Comunicación está detallada en la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de la Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del Fondo Social Europeo 2014-2020”.

Objetivos

El principal objetivo de esta evaluación es analizar el grado de ejecución de la Estrategia de Comunicación, así como los resultados e impactos obtenidos con el desarrollo de las acciones establecidas en la Estrategia.

La evaluación responde a la necesidad de dar visibilidad a los Programas Operativos y de concienciar a la ciudadanía acerca de los beneficios de la política regional comunitaria.

Para ello, se deberá dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el grado de consecución de los objetivos de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020?

- ¿Qué nivel de eficacia e impacto tienen las medidas de comunicación emprendidas en cuanto a los resultados y efectos conseguidos?
- ¿Qué grado de visibilidad tienen los Fondos y la propia UE en la ciudadanía de la Región de Murcia?

Marco legal

El marco legal de la evaluación se encuentra delimitado por las disposiciones establecidas en el título III del Capítulo II (artículos 115 a 117) del Reglamento (UE) nº1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013 (RDC) y, específicamente, en el Anexo XII que regula el contenido de las Estrategias de Comunicación, incluyendo el establecimiento de pautas para su evaluación.

Asimismo, se debe tener en consideración el Capítulo II (artículos 3 a 5) del Reglamento de Ejecución (UE) nº 821/2014 de 28 de julio de 2014 y, específicamente, el anexo II que establece las características técnicas de las medidas de información y comunicación de las operaciones e instrucciones para crear el emblema de la Unión, junto con la definición de los colores estándar.

Alcance temporal

La evaluación abarca las actividades de información y publicidad desarrolladas en el marco de la Estrategia de Comunicación los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 en la Región de Murcia entre el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2019.

En el proceso de evaluación participan varios agentes:

- La Comisión Europea, responsable de revisar las Estrategias de Comunicación y los resultados de las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación.
- Las Autoridades de Gestión del FEDER y FSE, encargadas de definir el marco común de las Evaluaciones de las Estrategias de Comunicación, coordinar y realizar un seguimiento del proceso de evaluación y del sistema de indicadores y participar en los Comités de Seguimiento.
- El Organismo Intermedio responsable del FEDER y FSE cuyas tareas son la puesta en marcha de las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación, el volcado de los indicadores a INFOCO2014, la realización de un seguimiento de la Estrategia de Comunicación y colaborar en la información a incluir en los informes anuales de ejecución.
- Los Órganos Gestores/Beneficiarios Públicos, encargados de recopilar la información necesaria para realizar la evaluación, proporcionar la información de los indicadores en INFOCO2014,

colaborar en el desarrollo de la evaluación de la Estrategia de Comunicación y participar en los grupos de discusión.

- Los Beneficiarios privados encargados de cumplir con las obligaciones de información y publicidad establecidas en las bases reguladoras, convocatorias y resoluciones de las ayudas.
- El Equipo de Evaluación. Este se encarga de desarrollar la evaluación conforme a la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020”.
- El Comité de Seguimiento donde se presentan los avances de las actividades de la Estrategia de Comunicación, los ejemplos de buenas prácticas, así como una actualización de las actuaciones que se prevé desarrollar en la anualidad siguiente. Asimismo, se valoran los resultados obtenidos en las evaluaciones.

Estructura del informe

La estructura del informe de evaluación se basa en las indicaciones descritas en el Anexo I de la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del FSE 2014-2020”.

Así, la estructura de este informe es la siguiente:

Capítulo 1. Metodología de evaluación. En este capítulo se exponen los objetivos y la estructura del informe junto con la metodología y las técnicas de evaluación empleadas. Del mismo modo, se analizan las limitaciones identificadas en el proceso de evaluación.

Capítulo 2. Análisis de la programación de la estrategia de comunicación. En este capítulo se evalúa el diseño de la estrategia de comunicación teniendo en consideración los criterios de evaluación definidos en la guía: proporcionalidad, pertinencia, validez y consistencia, asignación de recursos y consideración del principio de igualdad de oportunidades. Se trata de un capítulo de carácter teórico que trata de examinar la Estrategia de Comunicación desde el punto de vista conceptual.

Capítulo 3. Análisis de la aplicación de las medidas de información y publicidad. En este capítulo se realiza un análisis de los avances en la ejecución de las medidas, se expone la integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución y se examina la repercusión de los sistemas en la calidad de la ejecución de las medidas.

En este capítulo, en concreto en el APARTADO 3.1. AVANCE DE LA EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS, se realiza un análisis del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este periodo de programación en relación con la comunicación: organización de una actividad importante anual (actividad 1. Actividades y actos públicos), Portal Web Único (actividad 4. Páginas web), Listas de

Operaciones (actividad 4. Páginas web) y redes de comunicación (actividad 7. Redes de comunicación).

En este capítulo, a diferencia del CAPÍTULO 2, se examina en qué grado las medidas establecidas en la Estrategia de Comunicación se han plasmado en la práctica. Además, se establece una clasificación de las diferentes entidades implicadas en función del grado de cumplimiento de las diferentes obligaciones.

Capítulo 4. Verificación de la inclusión de la información y publicidad en las actuaciones de verificación y control de los Fondos FSE y FEDER. En este capítulo se realiza una serie de comprobaciones con el objetivo de conocer el grado de integración de la normativa en materia de información y publicidad en los procedimientos de verificación establecidos en el artículo 125 del RDC.

Capítulo 5. Incorporación del principio de Igualdad de Oportunidades en las medidas de información y publicidad. En este capítulo se examina en qué grado las medidas de información y comunicación desarrolladas han tenido en consideración la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres visibilizando la contribución de los Fondos Estructurales y especialmente del FSE, a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, teniendo en consideración las necesidades de las mujeres en el acceso a los contenidos informativos e informando a las mujeres sobre las posibilidades de participar como beneficiarias de los PO.

Capítulo 6. Análisis del impacto de logros y desafíos en materia de Información y publicidad. En este capítulo se estudia el impacto de las actividades de información y publicidad a través de un análisis, cuantitativo y cualitativo, de los indicadores de impacto establecidos en la Estrategia de Comunicación.

Capítulo 7. Valoración de las Buenas Prácticas Presentadas. En este capítulo se analiza en qué medida se están cumpliendo con las obligaciones establecidas en la estrategia de comunicación relativas a la presentación, aprobación y divulgación de las buenas prácticas. Asimismo, se examina si las diferentes entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación están cumpliendo con dichas obligaciones.

Capítulo 8. Conclusiones y recomendaciones. En este capítulo se presentan las principales conclusiones derivadas del proceso de evaluación y se emiten recomendaciones con el fin de mejorar la implementación de la Estrategia de Comunicación.

1.2. Métodos y técnicas utilizadas

La evaluación de la Estrategia de Comunicación es un proceso de análisis en el que participan diversos agentes con diferentes grados de implicación. La información necesaria para el desarrollo de la evaluación ha sido obtenida de diferentes fuentes de información de manera que debe ser analizada dentro del contexto global de la Estrategia de Comunicación.

Por ello, se han empleado varias técnicas en la obtención de la información necesaria para la realización de la evaluación de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.

Sistema de indicadores

Los indicadores de seguimiento y evaluación son fundamentales para el análisis de los resultados alcanzados por el Programa, dado que permiten conocer el alcance y el impacto de las actuaciones ejecutadas.

El diseño de los indicadores ha sido homogeneizado en su definición para todas las Estrategias de Comunicación, de acuerdo con lo establecido en la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del Fondo Social Europeo 2014-2020”.

Los indicadores se clasifican en:

- Indicadores de realización: son aquellos que indican el número y la tipología de actuaciones de información y comunicación que se han llevado a la práctica.
- Indicadores de resultado: miden el efecto a corto plazo y directo de las actuaciones de información y comunicación de la Estrategia implementadas.
- Indicadores de impacto: miden el efecto a más largo plazo de las actuaciones implementadas de la Estrategia.

La Estrategia de Comunicación establece los objetivos a alcanzar en 2023 para estos indicadores. Estos valores objetivo se han establecido aplicando un principio de proporcionalidad y hacen referencia a las actividades desarrolladas por las Autoridades de Gestión, el Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios de la Estrategia.

El análisis tanto cuantitativo como cualitativo de estos indicadores constituye un elemento principal para valorar el grado de ejecución y los resultados obtenidos en la ejecución de la Estrategia de Comunicación.

Análisis documental

El análisis documental ha permitido conocer el punto de partida y el marco legal de las actuaciones de información y comunicación implementadas.

Entre la información recopilada se encuentran planes, guías, manuales, reglamentos, informes de ejecución, etc. Los principales documentos analizados son, entre otros, los siguientes:

- Comisión Europea:
 - Reglamento (UE) Nº 1303/2013 [Título III, Capítulo II y el Anexo XII].
 - Reglamento de Ejecución (UE) Nº 821/2014 [Capítulo II].
 - Documentación emitida por las redes de comunicación INFORM e INIO de la CE.
- Nacional
 - Documentación emitida por el GERIP.
 - Página Web de la Dirección General de Fondos Europeos.
 - Página Web de la UAFSE.
 - Manual recopilatorio de cuestiones tipo práctico para los Beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020.
 - Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020.
 - Guía para incorporar el enfoque de género en la información y comunicación de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos (2014-2020).
- Región de Murcia
 - Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.
 - Información de seguimiento: Informes de ejecución anuales, Actas de los Comités de Seguimiento, etc.
 - Casos de buenas prácticas en materia de información y comunicación reportados.
 - Evaluación intermedia y final del Plan de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2007-2013 de la Región de Murcia.
 - Página web de la Región de Murcia.

Entrevistas

Las entrevistas son una herramienta complementaria a los indicadores, para la obtención de información cualitativa de calidad sobre las acciones de información y publicidad desarrolladas, la gestión de los fondos, la consideración del principio de igualdad de oportunidades o el sistema de verificación y control.

Para el adecuado desarrollo de la evaluación se han realizado entrevistas y encuestas a los diferentes agentes implicados:

- Entrevista a las Autoridades de Gestión de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.
- Entrevista al Organismo Intermedio de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.
- Entrevista a los Órganos Gestores/Beneficiarios Públicos. Se han realizado entrevistas telefónicas a los Órganos Gestores/Beneficiarios públicos de los Programas Operativos (23).
- Entrevista a Beneficiarios privados. Se ha realizado una encuesta telefónica a una muestra de Beneficiarios privados tanto del FSE como del FEDER (7 beneficiarios privados entrevistados).
- Encuesta a la ciudadanía. Se ha llevado a cabo una encuesta a la ciudadanía para establecer el conocimiento de ésta sobre los Fondos Europeos en la Región de Murcia. Estas encuestas han permitido calcular los 2 últimos indicadores de impacto. Esta encuesta se ha realizado de manera telefónica aplicando el sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) a un total de 1023 personas con la colaboración de la empresa especializada SIGMADOS Análisis e Investigación, S.L. Esta muestra implica un margen de error de 3,13% con un nivel de confianza del 95%.

Además, se ha distribuido proporcionalmente por sexo y edad según el Censo del INE a 1 de enero de 2018. La información se ha analizado por los tramos de edad aprobados en el GERIP: de 16 a 19 años, de 20 a 24 años, de 25 a 29 años, de 30 a 44 años, de 45 a 54 años y de 55 y más años.

El conjunto de las entrevistas y encuestas se ha llevado a cabo empleando los cuestionarios definidos al efecto en la Guía de Evaluación.

Grupos de discusión

Con el fin de obtener resultados concretos en cuanto a las causas y soluciones de los problemas, se han realizado dos grupos de discusión celebrados en Murcia el 9 de octubre de 2019 con la participación de todos los Órganos Gestores/Beneficiarios públicos de los Programas FEDER y FSE. Estos dos grupos de discusión fueron los siguientes:

- Grupo de discusión sobre sensibilización y concienciación de la ciudadanía: canales, instrumentos, objetivos cubiertos, principales obstáculos, éxitos.
- Grupo de discusión sobre accesibilidad y calidad en formación e información y comunicación a las entidades y/o personas potencialmente beneficiarias.

La información obtenida en los grupos de discusión ha sido de calidad y ha resultado muy relevante para el desarrollo de la evaluación. Los grupos de discusión han contado con un alto número de participantes proactivos dispuestos a debatir en relación con las medidas de información y publicidad, así como con el sistema de gestión y seguimiento de la Estrategia de Comunicación.

1.3. Valoración de lo anterior

La metodología de la evaluación descrita anteriormente supone una respuesta a los requerimientos reglamentarios que deben satisfacerse en materia de evaluación de las Estrategias de Comunicación. Las técnicas y herramientas empleadas responden a lo establecido en la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del Fondo Social Europeo 2014-2020” que incluye los puntos fundamentales que debe atender la evaluación al objeto de propiciar la obtención de un valor añadido de cara a mejorar el funcionamiento de las Estrategias de Comunicación.

Estas técnicas y herramientas son de carácter tanto cuantitativo como cualitativo y permiten el cruce de datos e información, lo que contribuye, por un lado, a contestar a las preguntas de evaluación y, por otro lado, a apreciar los resultados y logros alcanzados por las medidas de información y comunicación.

En el desarrollo de la evaluación, el equipo evaluador no ha identificado incidencias que hayan dificultado el desarrollo de los trabajos. Para la realización de las actividades se ha contado con una amplia colaboración de las Autoridades de Gestión, el Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios, lo que se valora positivamente.

2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

En este capítulo se evalúa el diseño de la Estrategia de Comunicación de la Región de Murcia realizando un análisis de la pertinencia, validez y consistencia interna de la Estrategia, asignación y adecuación de recursos, así como del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Se trata de un análisis teórico que pretende examinar la Estrategia de comunicación desde una perspectiva conceptual.

Posteriormente, especialmente en el CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD, se examinará si estos aspectos definidos en la Estrategia se han aplicado en la práctica.

La Política de Cohesión constituye el principal instrumento de inversión de la UE para lograr los objetivos definidos en la Estrategia Europa 2020. Por ello, para la Comisión Europea *“es importante dar a conocer al público en general los logros de los Fondos, así como concienciar sobre los objetivos de la Política de Cohesión”*, reduciendo la brecha existente a nivel de comunicación entre la Unión Europea y la ciudadanía, tal y como destaca el “Libro Blanco sobre una política europea de comunicación” y se plasma en el RDC.

Los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020 son los principales instrumentos de la aplicación de la Política de Cohesión de la región. En consecuencia, resulta esencial diseñar una estrategia para informar a la ciudadanía de los logros alcanzados, proporcionar transparencia en la ejecución y reportar sobre los avances obtenidos con la ejecución de los Fondos.

En la Región de Murcia se ha establecido una Estrategia de Comunicación plurifondo que abarca los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.

La Estrategia define los objetivos de comunicación, los grupos a los que está destinada, las medidas de información y publicidad, las actuaciones a desarrollar por los Beneficiarios y las herramientas a aplicar. Asimismo, se han determinado los mecanismos para el seguimiento y la evaluación de los logros alcanzados, los organismos responsables en materia de información y publicidad y el presupuesto de aplicación.

En relación con lo realizado en el periodo de programación 2007-2013 se ha aplicado una perspectiva continuista que debía permitir aprovechar las lecciones aprendidas del periodo de programación anterior.

En este sentido, si bien en la definición de la Estrategia de Comunicación se tuvieron en consideración las **RECOMENDACIONES DEL PERIODO ANTERIOR**, en la práctica estas recomendaciones no se están aplicando.

A continuación, se presentan las recomendaciones realizadas en la evaluación del plan de comunicación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia, la valoración de su aplicación y, en su caso, una descripción de cómo están siendo aplicadas.

- *Recomendación 1. Incidir en mayor medida en la formación de los medios de comunicación con relación a los fondos comunitarios, considerando como uno de los objetivos estratégicos del Plan, de forma que se consiga un mayor impacto en la difusión de la contribución comunitaria al desarrollo regional.*

Valoración: No aplicada

Para aplicar esta recomendación en la Estrategia de Comunicación se estableció como un objetivo la mejora de la formación de los profesionales de la comunicación, en asuntos relacionados con la política comunitaria de cohesión, considerando a este colectivo como un grupo destinatario de las medidas de comunicación.

Sin embargo, las medidas definidas e implementadas durante la ejecución de la Estrategia no han estado dirigidas a alcanzar este objetivo, con lo que esta recomendación no ha sido considerada en la práctica.

Esta es una recomendación que debería tenerse en consideración, dado que los medios de comunicación resultan esenciales para trasladar a la ciudadanía la información de la Unión Europea y los Fondos.

- *Recomendación 2. Implicar de una forma más activa a los Beneficiarios privados de las ayudas, como ejecutores de acciones de información y publicidad de las operaciones cofinanciadas de las que se han favorecido.*

Valoración: No aplicada

En la Estrategia se incluyó la medida II 1.2 que pretendía facilitar que los beneficiarios privados fueran informados sobre las tareas y funciones de las que se deben encargar en relación con la gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación de las actuaciones de los PO.

En cualquier caso, esta medida facilitaría que los beneficiarios privados cumplieran con las obligaciones comunitarias existentes en materia de comunicación, pero no facilitará que exista

una mayor participación de estos beneficiarios en la comunicación de la Unión Europea y/o los Fondos.

Esta es una recomendación que, a criterio del equipo evaluador, sería conveniente desarrollar con anterioridad a la finalización del periodo de programación.

- *Recomendación 9. Insistir en la inclusión en las campañas de publicidad sobre Fondos Europeos de contenidos, imágenes y mensajes que expresen de forma clara y llamativa la contribución de los Fondos a la igualdad de oportunidades.*

Valoración: Aplicada

El principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se tuvo en consideración en el diseño de la Estrategia de Comunicación de manera transversal.

En todas las actividades de comunicación desarrolladas, como se señalará en el CAPÍTULO 5, se ha empleado un lenguaje e imagen sin estereotipos sexistas. Además, son varios los Órganos Gestores/Beneficiarios (IMAS, Fundación Integra, INFO y Dirección General de la Mujer e Igualdad) que han desarrollado acciones de comunicación destinadas a divulgar la contribución de los Fondos a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

- *Recomendación 11: La mayor implicación de las entidades gestoras de fondos para la difusión de las operaciones cofinanciadas a través de notas de prensa.*

Valoración: Aplicada

La medida V.1 de la Estrategia establecía que las AG, el OI y los Órganos Gestores/ Beneficiarios debían elaborar notas de prensa y comunicados para divulgar los Programas Operativos y las operaciones. En términos generales el Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios han cumplido con esta recomendación.

- *Recomendación 12: Animar a los responsables públicos a destacar, no solo la gestión de los fondos y los resultados de los proyectos ejecutados, sino también el origen de los fondos, situando la cofinanciación como un valor más a resaltar.*

Valoración: No aplicada

Aunque desde el punto de vista teórico este es un aspecto que debería tenerse en consideración en todas las actividades de comunicación y fue establecido en la Estrategia de Comunicación, en la práctica no todos los Órganos gestores/Beneficiarios están identificando el origen de los fondos y poniendo en valor la importancia de la cofinanciación comunitaria.

Esta es una recomendación fundamental para visibilizar la contribución de los Fondos, con lo que debería tenerse aplicarse la totalidad de los Órganos Gestores/Beneficiarios.

- *Recomendación 13: Debido al menor grado de conocimiento sobre la aportación de la UE al desarrollo regional en el tramo de edad comprendido entre los 15 y los 24 años, se estima conveniente seguir incidiendo en el desarrollo de actuaciones de información y publicidad destinadas a la población más joven. Así, el apoyo al desarrollo y continuidad de actuaciones como el concurso “Crecemos con Europa”, desarrollado en Institutos y colegios, se considera esencial para obtener resultados en este sentido.*

Valoración: No aplicada

En la práctica no se han desarrollado acciones de comunicación específicas dirigidas a las personas más jóvenes en el marco de los PO FEDER y FSE, aunque sí se han desarrollado acciones específicas en el marco del POEJ. Esto ha provocado, como se detallará en el CAPÍTULO 6, que las personas jóvenes continúen siendo las que disponen de un menor conocimiento de la Unión Europea y/o de los Fondos.

Por tanto, esta es una recomendación que continúa siendo válida en la actualidad y que debería tenerse en consideración, desarrollando actuaciones específicas dirigidas a la población más joven.

Como se puede observar en la valoración realizada de cada una de las recomendaciones muchas de estas no se han considerado en la práctica. En consecuencia, sería recomendable que todas estas recomendaciones se aplicaran para mejorar la efectividad de las actividades de comunicación.

Por otro lado, la Estrategia de Comunicación fue desarrollada de manera conjunta por todos los agentes implicados en la programación, gestión, ejecución, seguimiento y evaluación del Programa Operativo: Autoridades de Gestión, Organismo Intermedio y Órganos Gestores/Beneficiarios Públicos.

La Estrategia de Comunicación se comenzó a desarrollar en 2014 desde la presentación inicial de los Reglamentos para el periodo 2014-2020, en el marco de la red GERIP (Grupo Español de Responsables de Información y Publicidad).

El objetivo era definir una estrategia de actuación conjunta en materia de información y publicidad que aunara las especificidades de cada una de las regiones y Programas Operativos, la definición de un índice común para todas las estrategias, las orientaciones en materia de indicadores, la cantidad estimada para dedicar a la comunicación, la periodicidad en el volcado de los indicadores y la línea continuista de la aplicación INFOCO2014.

Este trabajo conjunto se valora positivamente, dado que ha permitido definir un marco común para la elaboración de las Estrategias de Comunicación en España.

A continuación, se realiza un análisis de la programación de la Estrategia de Comunicación en relación con los criterios de evaluación establecidos en la guía: pertinencia, validez y consistencia, asignación y adecuación de los recursos y consideración del principio de igualdad de oportunidades. Se trata de determinar cómo se han considerado estos principios en el diseño de la Estrategia de Comunicación.

2.1. Pertinencia de la Estrategia de Comunicación

La pertinencia analiza el grado de adecuación de la Estrategia de Comunicación a la documentación existente en relación con la normativa de aplicación y a las orientaciones emitidas por las redes de comunicación existentes a nivel europeo: INFORM (FEDER) e INIO (FSE).

Cumpliendo con la normativa de la Unión Europea, la Estrategia de Comunicación se ha elaborado de acuerdo con lo establecido en el artículo 116 del RDC adaptando su contenido a lo señalado en el epígrafe 4 del anexo XII.

Por tanto, la Estrategia incluye los siguientes aspectos:

- En el capítulo 2. Situación de partida: Resultados de las Evaluaciones del periodo 2007-2013 y lecciones aprendidas de la Estrategia de Comunicación, se ha incluido una descripción de la utilización de los principales resultados del programa operativo anterior.
- En el capítulo 3. Alcance y contenido de la Estrategia de Comunicación se ha realizado una descripción del enfoque adoptado, con inclusión de las principales medidas de información y comunicación destinadas a los beneficiarios potenciales, los beneficiarios, los agentes difusores y el público en general que deba adoptar el Estado miembro o la Autoridad de Gestión, teniendo en cuenta los objetivos descritos en el artículo 115.
- En el apartado 3.1. Objetivos se ha incorporado una descripción de los materiales que se pondrán a disposición en formatos accesibles para las personas con discapacidad y en su apartado 3.4. Actuaciones desarrolladas por parte de los beneficiarios y formulas previstas para ayudar a los mismos en sus actuaciones de comunicación una descripción de la forma en que se ayudará a los beneficiarios en sus actividades de comunicación. Además, en el apartado 3.3. Contenido de las medidas de información y comunicación se han considerado las disposiciones relativas a las medidas de información y comunicación contempladas en el punto 2 del anexo XII, con inclusión del sitio o el portal de Internet en los que pueden encontrarse esos datos.
- En el capítulo 4. Organismos responsables en materia de información y publicidad se ha realizado una descripción de los organismos administrativos, con sus recursos de personal, responsables de la ejecución de las medidas de información y comunicación.

- En el capítulo 5. Presupuesto indicativo se ha considerado el presupuesto establecido para la ejecución de la estrategia.
- En el capítulo 7. Evaluación de la Estrategia se ha incorporado una indicación de la forma en que se evaluarán las medidas de información y comunicación por lo que respecta a la visibilidad y difusión de la política, los programas operativos y las operaciones, así como del papel desempeñado por los Fondos y la Unión Europea.
- Finalmente, en el capítulo 9. Anexo de actividades de información y comunicación que se llevarán a cabo en el año 2019 se ha establecido una actualización anual en la que se exponen las actividades de información y comunicación que se llevarán a cabo en el año siguiente. Este capítulo se actualiza anualmente.

Además, se ha cumplido con lo establecido en el apartado 2 del artículo 117 del RDC en lo relativo al plazo de aprobación de la Estrategia de Comunicación por parte del Comité de Seguimiento.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 117 del RDC, se ha cumplido con la obligación de designar un **responsable de información y comunicación** con el objetivo de que coordine las actividades e informe a la Comisión Europea, y coordine la red nacional de comunicación (GERIP). Esta información ha sido incluida en la Estrategia de Comunicación.

Por tanto, puede concluirse que la Estrategia de Comunicación cumple adecuadamente con las disposiciones establecidas en la normativa de la Unión Europea, lo que garantiza el cumplimiento del principio de pertinencia.

Por otro lado, en lo que respecta a las orientaciones emitidas por las **redes INFORM e INIO**, la Estrategia de Comunicación ha cumplido correctamente con las orientaciones establecidas por estas redes. Las orientaciones emitidas fueron transmitidas a las personas responsables de comunicación de los Programas Operativos en las reuniones del GERIP y se incluyeron en los documentos de base que sirvieron para la elaboración de las Estrategias de Comunicación.

Las principales orientaciones y el modo en que se tuvieron en cuenta son las siguientes:

- Consideración de los resultados y lecciones aprendidas en el periodo 2007-2013. La experiencia del periodo de programación 2007-2013 se ha tenido en consideración en el diseño de la Estrategia de Comunicación, si bien en la práctica, como se ha señalado con anterioridad, algunas de las recomendaciones no se han aplicado.
- Carácter continuista de las actividades de información y comunicación. La Estrategia de Comunicación proporciona continuidad a las actividades desarrolladas durante el periodo de programación precedente. Esto permite realizar un análisis comparativo de los resultados

obtenidos. En este sentido, los indicadores definidos para el seguimiento y evaluación de la Estrategia de Comunicación son idénticos a los empleados en el periodo anterior.

- Definir Estrategias de Comunicación multianual. La Estrategia de Comunicación presenta en anexo las actividades a realizar en cada anualidad. Estas actividades se presentan al Comité de Seguimiento de cada Programa de manera anual para su aprobación.
- Desarrollar un portal web único para todos los Fondos. La Estrategia de Comunicación establece que las Autoridades de Gestión desarrollarán un Portal Web Único que permita el acceso a toda la información relativa a los Programas Operativos y los Fondos. En el apartado 3.1. se examinará si esta obligación se ha aplicado en la práctica.

El equipo evaluador considera que el diseño de la Estrategia de Comunicación de la Región de Murcia cumple con el principio de pertinencia, dado que ha incorporado adecuadamente las obligaciones establecidas en la normativa de la Unión Europea y tiene en consideración las orientaciones definidas en las redes INFORM e INIO.

2.2. Validez y consistencia de la Estrategia de Comunicación

El análisis de la coherencia de la Estrategia de Comunicación se concreta en 2 aspectos:

- La consistencia de la Estrategia de Comunicación que hace referencia a la coherencia entre los objetivos establecidos y las medidas de información y comunicación implementadas.
- La validez de la Estrategia de Comunicación que se refiere a la adecuada adaptación de las medidas a los grupos destinatarios de la Estrategia.

El objetivo final de la Estrategia de Comunicación es lograr la más amplia difusión de la Política de Cohesión Europea y lo que ésta supone para el desarrollo de la Región de Murcia, garantizando la mayor difusión posible acerca de las oportunidades de financiación existentes para los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia y una fácil comprensión de los procedimientos para acceder a dichos Fondos y su futura gestión. Esto implica dos aspectos fundamentales: transparencia y visibilidad de las actuaciones cofinanciadas por el FEDER y el FSE.

La Estrategia de Comunicación propone dos Objetivos Estratégicos:

1. Dar transparencia a las actuaciones recogidas en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, informando sobre las oportunidades financieras de participación en los mismos, dando a conocer los mecanismos de acceso a las actuaciones en ellos recogidas.
2. Dar visibilidad a los Programas Operativos y a la Política Europea en general, resaltando el papel que juega la UE en la cofinanciación de las actuaciones recogidas en los PO FEDER y FSE de Murcia 2014-2020.

Las prioridades de la Estrategia de Comunicación son las siguientes:

- Acercar el contenido de los Programas Operativos a los potenciales Beneficiarios, así como informarles sobre cuáles son los mecanismos y requisitos para poder acceder a la financiación, indicándoles los Criterios de Selección de Operaciones, las obligaciones en las que incurren cuando aceptan la financiación europea y también, a quien se pueden dirigir para conseguir información acerca de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia 2014-2020.
- Informar acerca de las obligaciones que los Beneficiarios deben asumir en el proceso de gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación de las actuaciones de su competencia, estableciendo siempre buenos mecanismos de coordinación, que permitan asesorarles en la puesta en práctica de estas y en su futuro desarrollo.
- Informar a los organismos Gestores de los Fondos de las tareas que deben llevar a cabo en materia de gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación de las actuaciones de su competencia, proporcionándoles guías de funcionamiento y estableciendo redes de información que faciliten, no solo la coordinación, sino que durante todo el proceso de aplicación de los Fondos cuenten con el asesoramiento necesario.

Asimismo, la Estrategia define 39 medidas de información y comunicación.

De estas 39 medidas, 16 están orientadas a cumplir con el objetivo estratégico 1. *Dar transparencia a las actuaciones recogidas en los Programas Operativos* mientras que 29 medidas pretenden contribuir a alcanzar el objetivo estratégico 2. *Dar visibilidad a los Programas Operativos y a la Política Europea*.

En este sentido, dado que todas las medidas contribuyen a, al menos, alcanzar un objetivo estratégico y cada objetivo estratégico es atendido por varias medidas se puede considerar que el diseño de la Estrategia es consistente.

Por otro lado, la Estrategia de Comunicación establece **cuatro grupos diferenciados de destinatarios** de estas actividades, con características y necesidades diferentes de manera que requieren formulas y vías de comunicación diferenciadas.

- GD1- Beneficiarios potenciales
- GD2- Beneficiarios
- GD3- Público en general
- GD4- Medios de comunicación social o agentes difusores de la Estrategia

La Estrategia de Comunicación establece 11 medidas dirigidas a los beneficiarios potenciales, 9 medidas dirigidas a los beneficiarios, 14 medidas para el público en general y 5 medidas para los medios de comunicación y los agentes difusores de conocimiento.

Debido a que cada una de las medidas definidas en la Estrategia se dirige a un grupo destinatario y todos los grupos destinatarios disponen de medidas orientadas específicamente a ellos, puede considerarse que la Estrategia de Comunicación resulta válida.

La Estrategia de Comunicación fue elaborada con una lógica de intervención que dispone de un enfoque piramidal basado en la secuencia Objetivos Estratégicos-Prioridades-Grupos Destinatarios-Medidas que permite que presente un elevado grado de coherencia. La existencia de esta lógica de intervención ha permitido que la Estrategia en su diseño resulta consistente y válida.

2.3. Asignación y adecuación de los recursos

Para la correcta implementación de la Estrategia de Comunicación resulta esencial la existencia de medios financieros, humanos, técnicos y materiales adecuados y suficientes. Estos recursos deben establecerse en la fase de programación de la Estrategia para asegurar su disponibilidad desde el inicio de su implementación.

En este apartado se analiza la asignación y adecuación de estos recursos desde la perspectiva del diseño de la Estrategia de Comunicación mientras que en el APARTADO 3.3. REPERCUSIÓN DE LOS SISTEMAS DE SEGUIMIENTO EN LA CALIDAD DE LA EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS, se examinará si estos recursos se han empleado en la práctica y si están siendo suficiente para facilitar la ejecución de la Estrategia de Comunicación y el cumplimiento de las obligaciones existentes en materia de comunicación.

Desde el punto de vista financiero, la Estrategia de Comunicación cuenta con un presupuesto de cinco millones de euros (5.000.000 €).

Este presupuesto representa un 0,75% de la ayuda de la Unión Europea (0,83% FEDER y 0,48% FSE). Este volumen de fondos, aplicando el principio de proporcionalidad, puede considerarse adecuado y supera el valor objetivo establecido por la Comisión (0,3%).

Esto se valora positivamente, dado que se ha asignado un volumen importante de recursos financieros, incluso superior a las orientaciones de La Comisión, que deberían permitir ejecutar la totalidad de las medidas establecidas en la Estrategia y desarrollar actuaciones que tuvieran un mayor impacto sobre la ciudadanía.

Desde el punto de vista de los medios humanos, la Estrategia de Comunicación define las personas responsables en materia de información y comunicación en las Autoridades de Gestión, el Organismo Intermedio y los Organismos Gestores/Beneficiarios públicos de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia 2014-2020, cada uno en las intervenciones del ámbito de sus competencias.

- El Organismo Intermedio, a través de la persona responsable en materia de comunicación, representará a todos los Órganos Gestores/Beneficiarios que forman parte de esta Estrategia en la RED GERIP.
- Los Órganos Gestores/Beneficiarios Públicos designan una persona responsable de comunicación que les representará en la RED GRADIMUR.

La definición de las personas responsables en la propia Estrategia, así como el establecimiento de las obligaciones y responsabilidades de las diferentes entidades, resulta, a juicio del equipo evaluador un mecanismo adecuado para establecer los diferentes niveles de responsabilidad de todas las entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación, asignándoles las obligaciones que deben cumplir.

Esta definición de las personas y entidades responsables resulta importante para poder exigir responsabilidades en relación con el cumplimiento de las diferentes obligaciones. Asimismo, esta designación puede resultar relevante para transmitir a todas las entidades implicadas la importancia que tiene la comunicación de los Fondos y la Unión Europea y extender la “cultura de la comunicación”.

Por tanto, se valora positivamente que exista una designación nominativa de las personas responsables con objeto de que estas sean conscientes de que deben cumplir con las obligaciones que se establecen en la Estrategia.

Finalmente, la Estrategia de Comunicación establece los medios técnicos y materiales que se desarrollarán para facilitar la labor de los diferentes organismos participantes en las actividades de información y comunicación.

Los principales recursos que se emplearán en relación con las actividades de información y comunicación son, entre otros, los siguientes:

- INFOCO2014. Aplicación informática para el seguimiento de la implementación de las Estrategias de Comunicación.
- Publicación de material divulgativo sobre los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia, que informen del contenido de las actuaciones en ellos incluidos y de las oportunidades de financiación de los distintos Fondos Públicos. Incluyen folletos, trípticos, carteles, etc. dirigidos a los posibles Beneficiarios de los Programas.
- Guía de respuestas elaborada por parte de las Autoridades de Gestión y/o los Organismos públicos competentes, a aquellas preguntas que los interesados en acceder a la financiación comunitaria formulan con más frecuencia, que estará disponible en versión electrónica en el

portal Web de la Autoridad de Gestión y/o, en su caso, de los Organismos implicados en los Programas.

- Instrucciones sobre las obligaciones que deben cumplir los Órganos Gestores/Beneficiarios Públicos en relación con la normativa de aplicación en materia de información y publicidad de los Fondos EIE.
- Manuales de procedimiento de gestión de los Fondos EIE para facilitar el desarrollo de su actividad a los Órganos Gestores/Beneficiarios Públicos.
- Base de datos de Buenas Prácticas de actuaciones cofinanciadas para que la Comisión Europea, las Autoridades de Gestión de los Programas, los Organismos Intermedios, los Beneficiarios públicos y privados y la ciudadanía regional, nacional y europea puedan acceder a las mejores actuaciones cofinanciadas por el FEDER y el FSE.
- Materiales accesibles para personas con discapacidad. Se emplearán subtítulos en los audiovisuales que se elaboren y en todas las medidas que se basen en emisión de imágenes. Asimismo, se adaptarán los productos digitales a los distintos tamaños de pantalla y se emplearán programas de lectura de texto (TTS) que permitan convertir el texto digital a voz sintetizada a través del programa informático adecuado.
- Instrucciones sobre las obligaciones que deben cumplir los Órganos Gestores/Beneficiarios Públicos en relación con la normativa de aplicación en materia de información y publicidad de los Fondos EIE.

Estos medios materiales resultan apropiados para facilitar la labor a desarrollar por las diferentes entidades, en la medida que garantizan el cumplimiento de las obligaciones establecidas (base de datos de buenas prácticas y materiales accesibles a personas con discapacidad) o proporcionan herramientas y medios a las diferentes entidades para ejecutar las medidas de comunicación establecidas.

Por tanto, puede señalarse que los medios financieros, humanos y materiales definidos en la programación de la Estrategia de Comunicación son adecuados desde el punto de vista del diseño. Estos permiten disponer de recursos suficientes para cumplir con las obligaciones, establecen y asignan las responsabilidades que deben cumplirse y señalan herramientas a desarrollar para facilitar el cumplimiento de las obligaciones, la ejecución de las medidas y el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia.

2.4. Consideración del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

El principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se tuvo en consideración en el diseño de la Estrategia de Comunicación de manera transversal.

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ha participado en la elaboración y seguimiento del PO a través de su participación en el Comité de Seguimiento.

Este organismo participa, igualmente, en el seguimiento y evaluación de los PO mediante su participación en el Comité de Seguimiento como organismo con derecho a voto. De este modo participó en la aprobación de la Estrategia de Comunicación, realizando de manera previa a esta aprobación aportaciones a la Estrategia que fueron incluidas en la versión final por el Organismo Intermedio.

El principio de igualdad de oportunidades se ha orientado a garantizar una difusión de la información adecuada y transparente, de manera que se eviten posibles barreras de acceso a la información por cualquier motivo, incluido sexo. Se trata de que el mensaje alcance a la totalidad de la ciudadanía.

Para la elaboración de la Estrategia de Comunicación se tuvo en consideración la "Guía Práctica de Comunicación con perspectiva de género en los Fondos" elaborada por el Instituto de la Mujer que proporcionaba orientaciones para incorporar la perspectiva de género en las actividades de información y publicidad de los Fondos EIE. Además, la Estrategia tiene en cuenta el lenguaje de género y no hay presencia de imágenes con estereotipos de género.

Finalmente, en la Estrategia de Comunicación, se han definido los criterios a aplicar para la selección de buenas prácticas, incluyéndose un criterio relativo a la consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. Este es un criterio obligatorio que las "buenas prácticas" deben cumplir, de manera que se seleccionarán como tales aquellas operaciones que cumplan adecuadamente con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Todos estos aspectos garantizan que la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres haya sido incluida en el diseño de la Estrategia. En el CAPÍTULO 5. INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD, se analizará en qué medida este principio se ha considerado en la práctica en la ejecución de medidas de información y comunicación.

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

Este capítulo está dirigido a realizar una valoración de la aplicación de las medidas de información y publicidad de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.

Esta valoración se centra en el análisis de los siguientes aspectos:

- Avance en la ejecución de las medidas de información y publicidad, examinando de manera específica los resultados obtenidos en los indicadores de realización y resultados establecidos en la Estrategia.
- Integración de las actividades de información y comunicación en los informes anuales de ejecución, valorando el cumplimiento de lo establecido en el artículo 110.1 c) del RDC y de lo decidido en el GERIP.
- Repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas analizando en qué medida los procesos establecidos pueden incidir sobre las realizaciones alcanzadas, los resultados e impactos globales.

Esto permitirá realizar una valoración global de la aplicación de las medidas de información y publicidad, así como proponer, en su caso, recomendaciones para la mejora de la aplicación de la Estrategia.

3.1. Avances en la ejecución de las medidas

En este apartado se examina la ejecución de las medidas de información y publicidad llevadas a cabo en el marco de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020 en el ámbito temporal que abarca desde el 1 de enero de 2014 hasta el 30 de junio de 2019.

AVANCE FÍSICO DE LAS MEDIDAS DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDAS EN LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Comunicación de la Región de Murcia, como se ha señalado de manera previa, está compuesta por **39 medidas** de las cuales, 9 tienen como destinatarios a beneficiarios, 11 a beneficiarios potenciales, 5 a los medios de comunicación social y 14 al público en general.

A 30 de junio de 2019 se había finalizado la ejecución de cuatro medidas que hacen referencia a la designación de los responsables de comunicación (que fue efectuada en la propia estrategia), la elaboración y puesta a disposición de los beneficiarios de un “manual práctico sobre información y publicidad de las actividades de los Fondos Estructurales”, la comunicación del Organismo Intermedio a los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre las obligaciones que deben cumplir y la realización de un acto de presentación de cada Programa (realizado el 24 de noviembre de 2015).

Asimismo, 33 medidas se encuentran en ejecución. En relación con las medidas que se encuentran en ejecución destaca, aunque posteriormente se comentará de manera más detallada, la no existencia de un Portal Web Único por parte de la Autoridad de Gestión del FSE a 30 de junio de 2019. Este es un aspecto relevante que debería estar disponible desde una fase temprana del periodo de programación, en la medida que responde a una obligación establecida en la normativa de la Unión Europea. La ausencia de este Portal Web Único hace que a 30 de junio de 2019 tampoco se encontrase publicada la lista de operaciones del FSE, lo que constituye igualmente una obligación establecida en la normativa que debe cumplirse. Estos son elementos esenciales que se recomienda que la Autoridad de Gestión del FSE desarrolle, a la mayor brevedad posible, para facilitar una efectiva aplicación de la Estrategia de Comunicación.

Solamente 2 medidas no se han iniciado. Estas hacen referencia a la elaboración de una “Guía de respuestas a aquellas preguntas de los interesados en acceder a la financiación comunitaria” y a la existencia de una “Herramienta informática para elaborar elementos de comunicación tales como placas, carteles, información en documentos, etc.”. Ambas medidas, a juicio del equipo evaluador, resultan adecuadas para informar a los beneficiarios potenciales sobre los Fondos y para facilitar la labor de los Órganos Gestores/Beneficiarios proporcionándoles mecanismos para cumplir con la normativa de la Unión Europea, respectivamente. Por tanto, se recomienda al Organismo Intermedio que ejecute estas medidas a la mayor brevedad posible.

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE REALIZACIÓN Y RESULTADOS

El análisis de las actividades de información y comunicación realizadas se concreta principalmente en el examen de los indicadores de realización y resultado establecidos en la Estrategia de Comunicación. Estos indicadores, que son comunes para todas las Estrategias de Comunicación españolas, se han recogido en la aplicación informática INFOCO2014 y su elaboración y cuantificación se debe ajustar a las directrices definidas en el GERIP.

Estos indicadores se generan sobre la base de las actividades de información y publicidad que han sido desarrolladas por las Autoridades de Gestión, el Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios de los Programas.

Tabla 1. Ejecución de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020 (01/01/2014 a 30/06/2019)

	Indicador realización	Programación	Ejecución	%	Indicador resultado	Programación	Ejecución	%	Montante estimado
1	Nº actividades y actos públicos	950	783	82,4%	Nº de asistentes	135.000	55.907	41,4%	1.083.410
2	Nº de acciones de difusión	3.850	1.363	35,4%					460.389
3	Nº de publicaciones externas realizadas	500	185	37,0%	% publicaciones distribuidas / editadas	100%	95,10%		171.799
					Nº puntos de distribución	90	57	63,3%	
4	Nº de páginas Web	27	25	92,6%	Nº de Visitas	300.000	190.486	63,5%	4.129
5	Nº de soportes publicitarios	950	316	33,3%					165.858
6	Nº de documentación interna distribuida	450	218	48,4%	% de organismos cubiertos	100%	96,30%		4.780
7	Nº de redes de información y publicidad	4	4	100%	Nº reuniones	68	36	52,9%	4.180
					Nº asistentes	54	61	112,3%	

Fuente: INFOCO2014

La actividad registrada en INFOCO 2014 **presenta una serie de deficiencias**, debido a la existencia de errores sistemáticos en la introducción de información.

Los principales **errores identificados en la introducción de datos** en INFOCO 2014 son los siguientes:

- Descripción de las actividades desarrolladas poco clara que impide que se identifique qué tipología de actividad se está desarrollando. Por ejemplo, existe un uso excesivo de abreviaturas, simplificaciones, códigos, descripciones reducidas, etc.
- No se realiza referencia de manera general al Fondo, Programa Operativo o la política de cohesión, con lo que se desconoce si se ha realizado simplemente una comunicación de la operación o si realmente se ha resaltado la cofinanciación de la UE o la política de cohesión siendo éstos los objetivos de la Estrategia de Comunicación.
- Existencia de actividades reportadas en categorías erróneas prácticamente en la totalidad de los Órganos Gestores/Beneficiarios y del Organismo Intermedio. Por ejemplo, se han reportado eventos o publicaciones en boletines como soportes publicitarios por parte de varios gestores.

- Presencia de actividades duplicadas en algunos Órganos Gestores/Beneficiarios.
- Existencia de datos incompletos en alguna de las actividades, como puede ser la información relativa a las páginas Web.

Por tanto, debido a los errores identificados, no puede efectuarse una valoración de los resultados alcanzados en la ejecución de la Estrategia de Comunicación. En este sentido, se recomienda que el Organismo Intermedio proceda, en colaboración con los Órganos Gestores/Beneficiarios, a examinar la totalidad de la información registrada en INFOCO2014 para proceder a adaptarla adecuadamente a las instrucciones proporcionadas en el marco del GERIP.

La práctica totalidad de los Órganos Gestores/Beneficiarios, salvo algunas excepciones, presentan errores en la información introducida en INFOCO 2014. En consecuencia, se recomienda que el Organismo Intermedio efectúe una formación para los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre cómo reportar esta información para mejorar la calidad de la información disponible y que pueda realizarse un seguimiento y evaluación de los resultados. Este es un aspecto esencial para poder realizar en la evaluación final una adecuada valoración de los resultados alcanzados.

En este sentido, debe tenerse en consideración que aún quedan 3 años de periodo de programación, con lo que estas deficiencias pueden ser subsanadas, de manera que se puedan alcanzar los resultados establecidos en la programación de la Estrategia.

A continuación, se procede a efectuar un **análisis detallado de las diferentes actividades de comunicación** desarrolladas. Este análisis no se centra, debido a los errores sistemáticos señalados de manera previa, en el examen cuantitativo de las actividades desarrolladas sino principalmente en la calidad de la información reportada por las diferentes entidades.

A) ACTIVIDADES Y ACTOS PÚBLICOS

En relación con las actividades y actos públicos desarrollados, se debe señalar que la calidad de la información proporcionada por las diferentes entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación ha sido muy desigual, existiendo en términos globales deficiencias que impiden valorar los resultados alcanzados.

En primer lugar, en lo que se refiere a la Autoridad de Gestión del FEDER, la calidad de la información reportada es adecuada. Su actividad se ha concretado en la realización de cinco Actos Anuales de Política Regional y Fondos Europeos en España, dos reuniones de coordinación con las Comunidades Autónomas, la organización del Foro de Economía de Barcelona y una jornada de la Política de Cohesión perspectiva 2020.

Esta actividad desarrollada por la Autoridad de Gestión del FEDER se valora positivamente, en la medida que ha permitido cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa (organización de una actividad importante con carácter anual), así como con los objetivos establecidos en la Estrategia de Comunicación.

En segundo lugar, en lo relativo a la Autoridad de Gestión del FSE, se observa que ésta no ha reportado actividades relacionadas con esta acción, si bien esta actividad si aparece en el informe anual de ejecución del Programa Operativo de Asistencia Técnica.

En tercer lugar, en lo que respecta al Organismo Intermedio, la calidad de la información proporcionada no resulta adecuada, dada que el nombre de alguna de las actividades (Ej. El impacto de la política regional europea) no permite entender las actividades desarrolladas.

Además, su actividad ha sido muy limitada, habiendo realizado solamente nueve acciones de esta tipología. Esto implica que no está asumiendo un papel protagonista en la ejecución de estas actividades. En cualquier caso, si debe destacarse que ha desarrollado el acto de “30 años en la Unión Europea el impacto de la Política Regional Europea” que ha sido aprobado como buena práctica. Esta actividad pretendía difundir en la ciudadanía la importancia que ha tenido la Política de Cohesión en el desarrollo económico de las últimas décadas.

Finalmente, en lo que respecta a los Órganos Gestores/Beneficiarios, la información introducida en INFOCO 2014 presenta importantes deficiencias.

En este sentido, se observa como la descripción de las actividades desarrolladas no permite determinar si éstas se corresponden con actos o eventos públicos (ej. Talleres sobre recuperación de empleo, Taller viernes emprende, reunión directiva FEFAES, Nuevas líneas de ayudas de ahorro y eficiencia energética, etc.). Además, se observa cómo en las actividades no se indica el Fondo, Programa Operativo, la UE o la Política de Cohesión (Jornada Regional sobre la Formación Profesional, Taller de compatibilidad entre Promotores e Inversores, II Edición de la Feria Makers, etc.), lo que impide determinar si ha existido una divulgación efectiva de la participación de la UE o si se ha tratado de actividades relacionadas con la ejecución de las actuaciones.

Solamente tres Órganos Gestores/Beneficiarios han presentado la información de una manera en términos generales adecuada. Estas entidades son el Instituto Murciano de Acción Social-IMAS-(122 actividades y actos públicos), la Dirección General de Universidades e investigación (27) y el Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario -IMIDA- (5).

De manera general destaca la actividad desarrollada por el IMAS que ha efectuado charlas informativas, jornadas de clausura y entregas de diplomas, actos de apertura, mercadillos solidarios,

etc. En cualquier caso, ha reportado seis actividades relativas a stands informativos que debería reportarse en la actividad 5. *Información a través de cualquier tipo de cartelería.*

Entre los Órganos Gestores/Beneficiarios que presentan deficiencias debería revisarse especialmente la información proporcionada por el Instituto de Fomento -INFO- (225 actividades reportadas), la Oficina de impulso Socioeconómico del Medio Ambiente -OISMA- (80), el Servicio Murciano de Salud -SMS- (64) y la Fundación Integra (64) que son las entidades que más actividades han reportado, pero presentan los errores señalados de manera previa.

B) DIFUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En lo que respecta a las actividades de difusión en medios de comunicación, la calidad de la información reportada presenta errores y deficiencias sistemáticas que impiden valorar los resultados alcanzados y la ejecución material de las actividades de comunicación.

Las principales incidencias identificadas en la información reportada han sido las siguientes:

- Se utilizan códigos y abreviaturas en la descripción del nombre de la actividad desarrollada (ej. 01611XXFeriaHabanaBalance; EEI 6, etc.)
- No se hace referencia al Programa Operativo o al Fondo que cofinancia la operación ni a la Política de Cohesión.
- Se traslada un titular sin señalar si se trata de un anuncio, noticia, cuña de radio, etc. (ej. LA UMU saca a concurso las obras del aulario y de los laboratorios de prácticas del Campus de Salud, La Fundación Integra apuesta por el apoyo digital a las empresas, etc.)

En lo que se refiere a la participación de las diferentes entidades en esta actividad, puede señalarse que el Organismo Intermedio ha tenido una participación reducida. Únicamente ha realizado nueve acciones de difusión. Estas consisten en dos anuncios de licitación en el BOE y DOUE de la contratación del servicio de verificaciones administrativas e in situ, seis actividades en prensa y radio que se desconoce si son anuncios, cuñas de radio o noticias (Ej: La Comunidad invertirá en 2016 casi 56 millones de euros procedentes del FEDER, La mitad de los fondos FEDER servirá para mejorar la educación y el medio ambiente, Murcia recibirá 370 millones del Feder hasta 2020 para inversión y ayudas a la innovación, Cadenaser.com Acto lanzamiento PO FEDER 2014-2020) y la publicación en web del acto de lanzamiento. Por tanto, la actividad no sólo ha sido limitada sino que la información presenta deficiencias que se recomienda que se subsanen.

Asimismo, aunque los Órganos Gestores/Beneficiarios han estado implicados en la ejecución de esta actividad (27 entidades han reportado al menos una actividad), la información proporcionada no resulta adecuada presentando los defectos que se han señalado de manera previa.

Como excepción a esta norma debe destacarse al Instituto de Murciano de Acción Social-IMAS-(174 acciones de difusión) que es el único Órgano Gestor/Beneficiario que ha reportado la información de manera apropiada. Este organismo ha realizado notas de prensa, artículos, apariciones en radio, publicaciones en web y redes sociales, ruedas de prensa y publicaciones en redes sociales.

Por tanto, se recomienda que se revise en detalle la información proporcionada por el Instituto de Fomento -INFO- (758 actividades), OISMA (75), la Fundación Integra (66) y la DG de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa (47) que son los que más actividades reportan, pero presentan importantes deficiencias en la información suministrada.

C) PUBLICACIONES REALIZADAS

Como se ha comentado en apartados precedentes, la calidad de la información proporcionada en esta actividad resulta igualmente muy baja presentando importantes errores y deficiencias que impiden valorar los resultados cuantitativos alcanzados. Entre las entidades participantes solamente la Autoridad de Gestión del FEDER y el Instituto Murciano de Acción Social-IMAS- presentan la información de manera adecuada.

En lo que respecta a la Autoridad de Gestión del FEDER, su actividad se ha concretado en la publicación de artículos en la Revista de Investigaciones Regionales de la Asociación Española de la Ciencia Regional (15) y la Revista Anual INFONDO (3). Estas actuaciones se consideran adecuadas, en la medida que permiten cumplir con los objetivos establecidos en la Estrategia de Comunicación.

Por su parte, en lo relativo al Organismo Intermedio, éste ha tenido una participación reducida en esta actividad, de manera que únicamente ha realizado 6 publicaciones. Su actividad se ha concretado en la publicación de 2 videos de lanzamiento de los PO, la edición de un tríptico, un manual práctico de información y publicidad y un folleto explicativo de los PO. Además del número limitado de actividades desarrolladas, uno de los video reportados aparece duplicado.

Finalmente, en lo que respecta a los Órganos Gestores/Beneficiarios la información proporcionada por estos presenta errores y deficiencias.

En este sentido, una de las principales problemáticas identificadas es que los Órganos Gestores/Beneficiarios no han incorporado referencias a la Unión Europea, la política de Cohesión, los Programas Operativos o los Fondos Estructurales en la descripción de las acciones. Existen folletos, dípticos, flyers, etc. relativos a las operaciones, pero no menciona la cofinanciación europea. Además, determinadas actividades aparecen duplicadas, otras se corresponden con la actividad 2 *Difusión en medios de comunicación* al tratarse de difusión de operaciones a través de Internet y redes sociales.

Como se ha señalado de manera previa el único Órgano Gestor/Beneficiario que presenta la información, en términos generales, de manera correcta es el IMAS (37 publicaciones). Este registra adecuadamente todas sus acciones realizando mención expresa de la cofinanciación europea en todas las publicaciones realizadas. En cualquier caso, ha reportado tres publicaciones en el BORM que se corresponden con la actividad 2. *Difusión en medios de comunicación*.

Entre los Órganos Gestores/Beneficiarios se recomienda que se revise en detalle la información proporcionada por el Instituto de Fomento (49 publicaciones) y OISMA (22) que son las entidades que mas actividades de esta naturaleza reportan, pero presentan errores y deficiencias.

D) PÁGINAS WEB

El artículo 115 del RDC establece que “las autoridades de gestión serán responsables de velar por el establecimiento de un **SITIO O PORTAL DE INTERNET ÚNICO** que proporcione información sobre todos los programas operativos de ese Estado miembro”.

En este sentido, la Autoridad de Gestión del FEDER disponía a 30 de junio de 2019 de un Portal Web Único habilitado en su página web. Este portal web único disponía de información sobre todos los Programas Operativos cofinanciados por el FEDER, así como enlaces a las páginas web del Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios de los Programas Operativos del FEDER y del FSE de la Región de Murcia. Por tanto, esta entidad cumple adecuadamente con la normativa de la Unión Europea.

Esta información se mantiene periódicamente actualizada. El Portal Web Único de la Autoridad de Gestión del FEDER dispone de acceso a 26 páginas web, pertenecientes al Organismo Intermedio (1) y a los Órganos Gestores/Beneficiarios (25). Sin embargo, la DG de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones tiene dos páginas web en el portal web único por lo que número de Órganos Gestores/Beneficiarios con páginas web habilitadas en el portal web único sería de 24. Todos los Órganos Gestores/Beneficiarios con página web disponen de enlace en el Portal Web Único.

Por el contrario, la Autoridad de Gestión del FSE no contaba a 30 de junio de 2019 con un Portal Web Único habilitado, de manera que no está cumpliendo con lo establecido en la normativa de la Unión Europea. Esta es una cuestión que debe subsanarse, de manera que la Autoridad de Gestión del FSE debe disponer del Portal Web Único a la mayor brevedad posible.

Del mismo modo, el anexo XII del RDC establece que los beneficiarios deben informar al público durante la ejecución de la operación “haciendo una breve descripción en su **SITIO DE INTERNET**”.

A 30 de junio de 2019 disponían de sitio de Internet (Página web) la Autoridad de Gestión del FEDER, la Autoridad de Gestión del FSE, el Organismo Intermedio y 23 de los 27 Órganos

Gestores/Beneficiarios. Los Órganos Gestores/Beneficiarios que no disponían de página web eran la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda, la DG de Comercio, Consumo y Simplificación Avanzada, la DG de Familia y Políticas Sociales y la DG de Territorio y Arquitectura.

Dado que se trata de una obligación establecida en la normativa de la Unión Europea se recomienda que estas entidades habiliten su página web a la mayor brevedad posible.

La Autoridad de Gestión del FEDER ha elaborado un “breve manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020” que establecía una serie de **CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR LAS PÁGINAS WEB** en relación con el empleo del emblema de la Unión, la referencia a la Unión Europea y al Fondo y el lema a emplear.

La práctica totalidad de los Órganos Gestores/Beneficiarios cumplen con estas características con la excepción de la DG de Medio Ambiente y la DG de Transporte, Costas y Puertos que no cuentan con el lema del FEDER. Estos organismos deberían incluir el lema en su página web para cumplir adecuadamente con las obligaciones.

Asimismo, en la reunión del GERIP celebrada el 12 de febrero del 2019, fue acordado por los responsables de comunicación a nivel nacional, que todos los Beneficiarios, públicos o intermediarios, frente a beneficiarios privados debían disponer de la **ESTRUCTURA EN SU PÁGINA WEB** de programación, gestión, evaluación y comunicación. El objetivo de esta estructura es facilitar la utilización del Portal Web Único por parte de los usuarios creando una estructura uniforme en todas las páginas web que fuese idéntica a la existente en la Autoridad de Gestión del FEDER.

Actualmente, el Organismo Intermedio, la DG de Centros Educativos, la DG de Energía y Actividad Industrial y Minería, la DG de Formación Profesional y ERE, la DG de la Mujer e Igualdad de Oportunidades, la DG de Relaciones Laborales y Economía Social, la DG del Agua, el Servicio de Empleo y Formación (SEF) y el Servicio Murciano de Salud (SMS) no cuentan con esta estructura.

Por tanto, se recomienda que estas entidades procedan a revisar sus páginas web para adoptar la estructura acordada en el GERIP.

De manera adicional, el apartado 2 del artículo 115 del RDC establece que las Autoridades de Gestión son responsables de mantener una **LISTA DE OPERACIONES POR PROGRAMA OPERATIVO** que podrán consultarse en el sitio o portal de internet único. Esta lista de operaciones debe actualizarse por lo menos semestralmente y disponer de la información mínima que se señala en el anexo XII del RDC.

La Autoridad de Gestión del FEDER disponía a 30 de junio de 2019 de una lista de operaciones relativa al Programa Operativo FEDER en su Página web que contaba con la información mínima establecida

en el anexo XII. Esta lista incluye adicionalmente los campos de nombre y resumen de la operación en inglés de manera que permite una divulgación más efectiva de las operaciones. Además, la lista de operaciones se mantiene actualizada semanalmente, lo que supera lo establecidos en la normativa comunitaria que indica que debe publicarse semestralmente.

Esta actividad de la Autoridad de Gestión del FEDER debe valorarse positivamente, dado que no solo garantiza el cumplimiento de lo establecido en la normativa, sino que proporciona una mayor transparencia a las operaciones desarrolladas en el marco de los Programas Operativo FEDER.

Los Órganos Gestores/Beneficiarios son los responsables de proporcionar la información necesaria para completar adecuadamente la lista de operaciones. Por su parte, el Organismo Intermedio es el encargado de supervisar que la información proporcionada por los Órganos Gestores/Beneficiarios es adecuada, resulta comprensible, garantiza la transparencia de las actuaciones desarrolladas y facilita la comunicación de las actividades desarrolladas.

En este sentido, la calidad de la información disponible en la lista de operaciones del Programa Operativo FEDER no es adecuada. El nombre de la operación y el resumen realizado no permite entender en qué consiste cada operación, de manera que no representa una herramienta adecuada para la comunicación ni para proporcionar transparencia a las operaciones. Solamente la Fundación Integra realiza una descripción más detallada de sus operaciones, aunque en algunos casos el resumen no dispone de traducción en inglés.

Por tanto, se recomienda al Organismo Intermedio que proporcione instrucciones a los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre cómo debe completarse el nombre y resumen de la operación y realice una mayor supervisión de que la información que se incluye en la lista de operaciones para verificar que es comprensible. Asimismo, se recomienda que los Órganos Gestores/Beneficiarios realicen una descripción adecuada de sus operaciones que pueda ser comprendida por la ciudadanía, evite abreviaturas, códigos y explique en el resumen el alcance de la operación.

En lo que respecta a la lista de operaciones del Programa Operativo del FSE, la Autoridad de Gestión del FSE no disponía a 30 de junio de 2019, como se ha señalado con anterioridad, de un Portal Web Único con lo que no se ha cumplido con la obligación de publicar en este sitio la lista de operaciones con una periodicidad semestral.

En consecuencia, se recomienda que la Autoridad de Gestión del FSE habilite el Portal Web Único y/o su página web para publicar la lista de operaciones del Programa Operativo FSE. Del mismo modo, se recomienda que esta lista disponga de espacios habilitados para incorporar el nombre y resumen de las operaciones en inglés permitiendo así realizar una mejor divulgación de las operaciones. Finalmente, el equipo evaluador propone que se proporcionen instrucciones a los

Órganos Gestores/Beneficiarios en relación con el nombre y el resumen para facilitar que ésta sea una herramienta efectiva de comunicación.

E) INFORMACIÓN A TRAVÉS DE CUALQUIER TIPO DE CARTELERÍA

En lo que respecta a la calidad de la información disponible en INFOCO 2014 sobre esta actividad, se debe señalar que ésta es muy desigual en función de las diferentes entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación. En términos globales la existencia de importantes deficiencias en la mayor parte de Órganos Gestores/Beneficiarios y el Organismo Intermedio que impiden realizar una valoración cuantitativa de los resultados alcanzados.

En primer lugar, en lo que se refiere a la Autoridad de Gestión del FEDER, la calidad de la información proporcionada es adecuada. Ha realizado 15 actividades de esta tipología que incluyen los elementos necesarios para la realización de los Actos Anuales de Política Regional y Fondos Europeos en España (programa, carpetas, enaras, materiales y frontis).

Las actividades desarrolladas se valoran positivamente, en la medida que se han elaborado los materiales necesarios para cumplir con la obligación de organizar una actividad informativa importante con carácter anual.

Por su parte, la Autoridad de Gestión del FSE no ha reportado actividades de esta tipología que cumplan con la obligación de organizar una actividad de comunicación importante con carácter anual.

En tercer lugar, el Organismo Intermedio ha participado de manera muy limitada en esta actividad. Ha desarrollado nueve actividades de esta naturaleza que se han materializado en diverso material de merchandising (altavoces, bolsos plegables, cargadores de coche, pendrive, etc). Esta actividad no ha sido adecuadamente reportada, en la medida que no se señala los actos y/o actividades con los que se encuentra relacionado.

Finalmente, en lo que respecta a los Órganos Gestores/Beneficiarios, la información proporcionada dispone de errores y deficiencias que son especialmente significativas en aquellas entidades que mayor número de actividades han reportado. Las principales problemáticas identificadas hacen referencia a actuaciones que no se corresponden con esta actividad (apariciones en radio, publicaciones en boletines oficiales, folletos, etc.), existencia de información duplicada, ausencia de mención en las actividades a la UE, los Programas Operativos, los Fondos o la Política de Cohesión, etc.

Solamente son cuatro los Órganos Gestores/Beneficiarios que no presentan errores. Estos son la DG de Centros Educativos (3 actividades), la DG de Formación Profesional (1), la DG de Medio Ambiente

(1) y la DG de Universidades e Investigación (1). Esto se debe tanto a que sus actividades son muy reducidas como a que se han concretado en la utilización de los carteles y vallas establecidos en la normativa de la Unión Europea.

La información proporcionada por los restantes Órganos Gestores/Beneficiarios debe ser revisada, prestando especial atención a la correspondiente al Instituto Murciano de Acción Social (114 actividades) seguido por la Dirección General de Juventud (44), la Fundación Integra (28), OISMA (28) y el Instituto de Fomento (27) que son las que más actividades han desarrollado y presentan importantes errores.

F) INSTRUCCIONES EMITIDAS HACIA LOS PARTICIPANTES EN LOS PROGRAMAS OPERATIVOS

La distribución de documentación interna es esencial en la comunicación, dado que es una actividad que se considera principal para facilitar que todas las personas participantes tengan pleno conocimiento de las obligaciones comunitarias y garantizar el cumplimiento de la normativa.

En este ámbito resulta relevante la actividad realizada por la Autoridad de Gestión del FEDER que ha remitido presentaciones, manuales, guías y otras instrucciones relativas al FEDER al Organismo Intermedio. Esta información se encuentra correctamente registrada en INFOCO 2014.

La implicación de la Autoridad de Gestión del FEDER en esta actividad es valorada favorablemente por el equipo evaluador, en la medida que ha contribuido a que los Organismos Intermedios estén Qadecuadamente informados sobre los aspectos más relevantes relativos a la gestión de los Fondos Estructurales y de Inversión Europea.

Por el contrario la información disponible en INFOCO 2014 no permite constatar que la Autoridad de Gestión del FSE haya remitido instrucciones al Organismo Intermedio. Este es un aspecto que debe subsanarse bien enviando instrucciones o bien registrado convenientemente las actividades en esta materia desarrolladas.

El Organismo Intermedio ha participado de manera especialmente activa en el desarrollo de esta actividad. Éste ha informado a la totalidad de los Órganos Gestores/Beneficiarios no solo de la normativa de información y publicidad sino de todas las obligaciones que es necesario cumplir para garantizar la correcta gestión, seguimiento, evaluación y control de la ayuda comunitaria, manteniéndoles periódicamente informados de todas las novedades existentes en relación con la gestión de los Fondos.

Finalmente, en lo que respecta a los Órganos Gestores/Beneficiarios, la información proporcionada por estos presenta importantes errores. Se ha reportado un número importante de acciones de comunicación que no corresponden con esta actividad como por ejemplo “información de

comunicación de la cofinanciación del FSE en los pies de página”; “Dossier de Servicios de Empleo Joven distribuido a todos los participantes de la Mesa Técnica Local de Absentismo FSE”, “Información a las familias 3 ESO sobre actividades programa de inmersión lingüística en territorio nacional cofinanciado FSE”, etc.

Entre los Órganos Gestores/Beneficiarios que han reportado actuaciones en esta actividad, solamente la DG de Universidades e Investigación (14 actividades) las ha reportado de manera correcta.

G) REDES DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

La Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia cuenta con la participación de cuatro redes de responsables de comunicación: la red nacional GERIP, las redes europeas INFORM (FEDER) e INIO (FSE) y la red regional GRADIMUR.

El GERIP continúa siendo el principal foro de discusión en materia de comunicación abarcando todas las tareas que definen este procedimiento desde la programación hasta la evaluación final, pasando por la ejecución y el seguimiento. En esta red deben participar las Autoridades de Gestión del FEDER y el FSE y los responsables regionales de comunicación establecidos en cada una de las Estrategias.

Desde el inicio del periodo de programación se han realizado 17 reuniones de esta red. En las reuniones del GERIP se han tratado cuestiones relacionadas con el cierre del periodo de programación anterior, la elaboración de las Estrategias de Comunicación, el contenido de los Informes Anuales de Ejecución y la información que se presentará en los Comités de Seguimiento, las buenas prácticas, la evaluación de las Estrategias, etc.

Las cuestiones tratadas en el GERIP, así como los aspectos acordados, son valorados positivamente por el equipo evaluador en la medida que están permitiendo una coordinación de las actividades a nivel nacional y están permitiendo trasladar a todos los Organismos Intermedios la importancia de la comunicación.

Del mismo modo, en lo que respecta a la participación en el GERIP, la Autoridad de Gestión del FEDER, en calidad de coordinador de la red, y la persona responsable de comunicación en el Organismo Intermedio han participado en todas las reuniones realizadas. Sin embargo, la Autoridad de Gestión del FSE solamente ha participado en 11 reuniones, no habiendo acudido a dos reuniones del año 2017 y a ninguna de las cuatro reuniones de 2018.

La ausencia de la Autoridad de Gestión del FSE impide que participe y se mantenga actualizado en relación con las decisiones que se adoptan en el GERIP. Esta participación resulta relevante para

poder adoptar las instrucciones que se derivan de esta red y proporcionar coherencia y homogeneidad a todas las actividades que se realizan.

Las redes europeas INFORM (FEDER) e INIO (FSE) representan un lugar apropiado para el intercambio de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas con personas responsables de comunicación de la Comisión Europea y otros Estados miembros.

En el caso de la red INIO, ésta cuenta exclusivamente con la participación de la Autoridad de Gestión del FSE. Por su parte, en la red INFORM pueden participar tanto la Autoridad de Gestión del FEDER como los responsables de comunicación de los Organismos Intermedios de FEDER, participación que se realiza de manera rotatoria. Las personas responsables de comunicación en la Región de Murcia han participado en las reuniones de INFORM que les ha correspondido.

La participación en estas redes resulta interesante, dado que permite conocer prácticas y experiencias que se están realizando en otras regiones y Estados miembros que resultan de interés para incorporar mejoras.

Finalmente, en este periodo de programación, se han continuado celebrando reuniones de la red regional de responsables de comunicación GRADIMUR, operativa desde el periodo de programación precedente. Esta red debe constituirse en un foro de intercambio de información entre el Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios que permita coordinar las actividades y transmitir de manera adecuada las instrucciones que se proporcionan a nivel comunitario y nacional.

En este sentido, el equipo evaluador valora como adecuado que exista una red regional con el objetivo de que permita coordinar al amplio número de entidades implicadas en los Programas Operativos. En la práctica esta red no está cumpliendo con sus objetivos, dado que los Órganos Gestores/Beneficiarios presentan importantes dificultades en el seguimiento y reporte de las acciones de comunicación, la ejecución de las medidas definidas en la Estrategia y la presentación de buenas prácticas.

Desde el inicio del periodo de programación solamente se han realizado tres reuniones de la red GRADIMUR (3 de junio de 2015, 9 de marzo de 2016 y 18 de septiembre de 2018), lo que resulta insuficiente para transmitir a los Órganos Gestores/Beneficiarios todas las obligaciones y orientaciones de obligado cumplimiento.

En este sentido, el equipo evaluador recomienda que se intensifiquen las reuniones de la red GRADIMUR para proporcionar instrucciones y orientaciones adecuadas a los Órganos Gestores/Beneficiarios. Asimismo, se recomienda que estas sesiones se concentren en los aspectos prácticos del cumplimiento de las obligaciones y orientaciones que son aquéllos en los que los Órganos Gestores/Beneficiarios presentan mayores dificultades.

VALORACIÓN DE LA IMPLICACIÓN DE LAS ENTIDADES PARTICIPANTES EN LA ESTRATEGIA. RANKING DE LAS ENTIDADES IMPLICADAS EN LA ESTRATEGIA.

Los errores y deficiencias identificadas en la información incorporada en INFOCO 2014 impiden realizar una valoración de la implicación de las diferentes entidades en la ejecución de las medidas de comunicación establecidas en la Estrategia.

En este sentido, la valoración de las entidades debe realizarse en función de la calidad de la información reportada.

En relación tanto a la calidad de la información reportada como a las actividades desarrolladas y el cumplimiento de las obligaciones, únicamente destaca la Autoridad de Gestión del FEDER. Esta ha cumplido de manera adecuada con las obligaciones establecidas tanto en la Estrategia como en la normativa de la Unión Europea. Además, dispone de un importante papel en la realización de actos públicos (Actos Anuales de Política Regional y Fondos Europeos en España), en la realización de publicaciones externas, en la emisión de instrucciones y en la organización y participación en las redes de comunicación (GERIP e INFORM).

Además, ha cumplido adecuadamente con las obligaciones comunitarias habilitando el Portal Web Único y publicando la lista de operaciones. La publicación de esta se realiza de manera semanal, lo que supera lo establecido en la normativa comunitaria y facilita que la divulgación de las operaciones cofinanciadas se efectúe con una periodicidad superior. Esto es valorado positivamente por el equipo evaluador.

En relación con el resto de las entidades implicadas en la Estrategia se establece la siguiente clasificación.

- Entidades que reportan de manera adecuada las actividades desarrolladas.
- Entidades que presentan errores sistemáticos en la presentación de la información.
- Entidades con dificultades para cumplir con las obligaciones comunitarias y/o las orientaciones establecidas.

A continuación, se señalan las entidades incluidas en cada uno de estos grupos.

1. ENTIDADES QUE REPORTAN DE MANERA ADECUADA LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En este grupo se sitúan aquellas entidades que, como ha podido comprobarse en las actividades analizadas en este apartado, han presentado una información que resulta en términos generales adecuada y que permite comprobar que han cumplido tanto con la normativa como con las medidas establecidas en la Estrategia.

En este grupo se puede clasificar al Instituto Murciano de Acción Social-IMAS y la DG de Universidades de Investigación.

El IMAS ha sido un organismo activo y participativo en toda la tipología de actividades, habiendo reportado, en general, de manera adecuada su actividad. Se trata de una entidad activa, implicada y que muestra interés tanto en cumplir con las obligaciones como en alcanzar los objetivos establecidos en la Estrategia de Comunicación.

La DG de Universidades e Investigación es una entidad que ha desarrollado un menor número de acciones de comunicación, si bien sus acciones se encuentran bien reportadas.

2. ENTIDADES QUE PRESENTAN ERRORES SISTEMÁTICOS EN LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este grupo se encuentran la mayor parte de las entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación, dado que la existencia de errores en la información disponible en INFOCO 2014 es una problemática sistemática. En este sentido, se recomienda que todas las entidades clasificadas en este bloque procedan a revisar y corregir la información disponible en INFOCO 2014 a la mayor brevedad posible.

En este bloque destaca la inclusión del Organismo Intermedio. Esta entidad no ha tenido un papel protagonista en la implementación de la Estrategia de Comunicación. Su papel ha sido escasamente relevante en todas las actividades con la excepción de la distribución de documentación interna a los Órganos Gestores/Beneficiarios. Asimismo, dispone de un sitio de internet que presenta información relativa a los Programas Operativos y que se encuentra vinculado al Portal Web Único de la Autoridad de Gestión del FEDER.

En lo relativo a la lista de operaciones, la calidad de la información disponible en la lista de operaciones del Programa Operativo FEDER no es adecuada. El Organismo Intermedio no ha realizado una supervisión de la información proporcionada por los Órganos gestores/Beneficiarios de manera que la información disponible no permite que la ciudadanía pueda comprender de manera apropiada las operaciones que se están cofinanciando.

Además, La calidad de la información reportada en INFOCO 2014 no es adecuada y presenta errores de forma. Las principales deficiencias identificadas hacen referencia a que:

- La descripción de las actividades en actos y actividades públicas no permiten entender adecuadamente en que consiste la actividad (Ej. El impacto de la política regional europea).
- En las actividades de prensa y radio se desconoce el medio empleado (anuncios, cuñas, noticias, etc.), dado que en la descripción solo se traslada el titular (Ej: La Comunidad invertirá

en 2016 casi 56 millones de euros procedentes del FEDER, La mitad de los fondos FEDER servirá para mejorar la educación y el medio ambiente, Murcia recibirá 370 millones del Feder hasta 2020 para inversión y ayudas a la innovación, Cadenaser.com Acto lanzamiento PO FEDER 2014-2020)

- Determinadas actividades están repetidas como el video de lanzamiento de los PO que aparece dos veces.
- En la información a través de cualquier tipo de cartelería se reporta diverso material de merchandising pero no se detalla con que tipo de actividad se encuentra relacionado.

En lo que respecta a los Órganos Gestores/Beneficiarios pueden distinguirse dos grandes bloques.

- Por un lado, aquellos que reportan un amplio número de actividades que les convertirían en caso de que estuviesen adecuadamente reportadas en los principales protagonistas de la Estrategia de Comunicación. En este grupo se encontrarían el Instituto de Fomento, OISMA, la Fundación Integra, la DG de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa y el Instituto de Turismo. La revisión y corrección de la información de este grupo de beneficiarios es muy relevante, en la medida que de éstos dependen en gran medida poder alcanzar los resultados definidos en la Estrategia.
- Por otro lado, aquellos que reportan un menor número de actividades. Aunque son menos relevantes en términos cuantitativos, también debe revisarse su información. En este grupo se enmarcan la Universidad de Murcia, la Universidad de Cartagena, la DG de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, la DG de Medio Ambiente, la DG de Planificación Educativa y Recursos Humanos, la DG de Transportes, Costas y Puertos, el Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA), el Servicio Murciano de Salud (SMS), la DG de Centros Educativos, la DG de Energía y Actividad Industrial y Minera, la DG de Formación Profesional y ERE, la DG de Juventud, la DG de la Mujer e Igualdad de Oportunidades, la DG de Relaciones Laborales y Economía Social y el Servicio de Empleo y Formación (SEF).

3. ENTIDADES CON DIFICULTADES PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES COMUNITARIAS Y/O LAS ORIENTACIONES ESTABLECIDAS

Finalmente, se encuentran aquellas entidades que no han desarrollado actuaciones o han tenido dificultades para cumplir con la normativa de la Unión Europea. Entre estas entidades se encuentran la Autoridad de Gestión del FSE, la DG de Familia y Políticas Sociales, la Oficina para la Gestión de la Vivienda, la DG de Comercio, Consumo y Simplificación Administrativa, la DG de Territorio y Arquitectura y la DG del Agua.

La Autoridad de Gestión del FSE únicamente ha reportado, en el marco de esta Estrategia de Comunicación, la actividad relativa a las redes de comunicación y las páginas web. No existe constancia en INFOCO 2014 de actividades obligatorias establecidas en la normativa de la Unión Europea como es la realización de un acto importante de comunicación con carácter anual que se han realizado como aparece en los Informes Anuales de Ejecución del Programa Operativo de Asistencia Técnica.

Además, también se observa que a 30 de junio de 2019 no disponía de Portal Web Único establecido en la normativa de la Unión Europea, con lo que no había podido publicar la lista de operaciones del Programa Operativo FSE. Estas son dos obligaciones, no se estaban cumpliendo a 30 de junio de 2019 cuando ha transcurrido más de la mitad del periodo de programación, con lo que se recomienda que se subsanen a la mayor brevedad posible.

En lo que respecta a los Órganos Gestores/Beneficiarios incluidos en este grupo se observa que la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda, la DG de Comercio, Consumo y Simplificación Avanzada, la DG de Familia y Políticas Sociales y la DG de Territorio y Arquitectura no disponen de página web, de manera que no están cumpliendo con la normativa de la Unión Europea. Además, la Oficina para la Gestión de la Vivienda no ha desarrollado ninguna actividad de comunicación.

Finalmente, en este grupo se enmarca la DG de Agua, que, aunque dispone de página web, no ha notificado que haya realizado ninguna actividad.

Estas entidades deberían habilitar su página web, y en el caso de la DG de Agua y la Oficina para la Gestión de la Vivienda desarrollar actividades de comunicación, dado que deben cumplir a la mayor brevedad posible con la normativa de la Unión Europea.

Finalmente, debe realizarse una valoración de la participación de la Comisión Europea en la Estrategia de Comunicación.

Su implicación en la presente Estrategia de Comunicación se limita a la participación en los Comités de Seguimiento, así como en algunas reuniones del GERIP. Su papel es proporcionar orientaciones relativas a la aplicación de la Estrategia de Comunicación, así como realizar un seguimiento de las actividades desarrolladas en cumplimiento de lo establecido en la normativa de la Unión Europea.

Este papel se valora positivamente en la medida que permite cumplir con lo establecido en el RDC, si bien se echa de menos una mayor implicación en la divulgación de los Fondos para desarrollar actividades comunes que puedan disponer de una mayor incidencia en la ciudadanía.

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

El artículo 50 del RDC establece que desde 2016 hasta 2023, los Estados miembros deben presentar a la Comisión un informe anual sobre la ejecución de los Programas Operativos relativo al ejercicio anterior, así como un informe final. La Comisión examinará y aceptará esos informes teniendo la potestad de realizar observaciones de manera previa a su aceptación.

El artículo 111 del RDC establece que el informe presentado en 2016 hará referencia a las anualidades 2014 y 2015. Asimismo, establece en su apartado 4 que los informes anuales de ejecución presentados en 2017 y 2019 expondrán los aspectos detallados en los apartados 4 y 5, así como otra información relevante como es el resultado de las medidas de información y publicidad de los Fondos aplicadas conforme la estrategia de comunicación.

Por su parte, el artículo 110 establece que el Comité de Seguimiento examinará la aplicación de la estrategia de comunicación (apartado 1 letra c) y el artículo 116 señala que la Autoridad de Gestión informará al Comité de Seguimiento de los avances en la aplicación de la Estrategia de Comunicación al menos una vez al año.

Finalmente, en el seno del GERIP se acordó la información que debía incluirse en los informes anuales de ejecución, así como presentarse en los Comités de Seguimiento para dar a conocer los avances en la aplicación de la Estrategia de Comunicación. Estos documentos eran los siguiente:

- Anexo de comunicación. Se acordó que este apartado tendría una estructura similar a la establecida en el periodo 2007-2013, incluyendo cuando existiesen operaciones certificadas, los indicadores de comunicación y el listado y contenido de las buenas prácticas aprobadas. Se estableció que las Autoridades de Gestión facilitarían un texto común relativo al cumplimiento de sus obligaciones.
- Avances de la Estrategia de Comunicación. Este apartado aunque no se incluye en los informes de ejecución se debe presentar en los Comités de Seguimiento. Se debe incluir un cuadro con las actividades a realizar en el año siguiente, así como destacar las actividades relevantes realizadas durante el ejercicio.
- Informe para la ciudadanía. Se definió el contenido que debía disponer de este informe que debía contar con un cuadro financiero y otro de indicadores acompañados de aproximadamente 20 líneas para analizar lo más destacado de estos ámbitos y un apartado en el que se presentarían las acciones seleccionadas como buenas prácticas. Este modelo no era necesario en el caso del FSE que podía tener su propia estructura.

Este aspecto es valorado positivamente por el equipo evaluador en la medida que permite proporcionar homogeneidad al seguimiento de las Estrategias de Comunicación y reflejar con

carácter anual los avances experimentados en la ejecución de las Estrategias, con lo que se pueden adoptar medidas correctoras si son necesarias para mejorar la ejecución de las medidas de información y publicidad.

Los informes anuales de ejecución del Programa Operativo FEDER han cumplido con las obligaciones establecidas en la normativa, así como con las condiciones y características de la información acordadas en el GERIP. Además, esta información se ha ido adaptando en cada anualidad a lo señalado en el GERIP.

Por el contrario, los informes anuales de ejecución del Programa Operativo FSE no han cumplido con las condiciones y características establecidas en el GERIP, aunque ha cumplido con lo establecido en la normativa.

A continuación, se detalla la información presentada en relación con los diferentes Programas Operativos.

Programa Operativo FEDER de la Región de Murcia 2014-2020

En el informe Anual de ejecución de los años 2014 y 2015, la información presentada se concretó en señalar que se había procedido a la aprobación de la Estrategia de Comunicación Plurifondos para todos los Programas, indicar las principales obligaciones que deben cumplirse en materia de información y comunicación y presentar el plan para el año 2016. Asimismo, desde el punto de vista de las actuaciones cofinanciadas la información se centró en explicar el acto anual de comunicación de la Autoridad de Gestión.

Debe tenerse en consideración que en ese momento el nivel de ejecución de las operaciones cofinanciadas y, por tanto, las actividades de información y publicidad desarrolladas eran muy limitadas. Esto hizo que se consensara en el GERIP presentar esta información en todos los Informes Anuales de Ejecución.

En el informe Anual de Ejecución 2016 se detalló la labor desarrollada por el GERIP para coordinar las actividades de información y comunicación, se recordaron las obligaciones que debían asumir todas las entidades participantes en el Programa Operativo en la comunicación y se recordó la obligación de reportar buenas prácticas. Además, se presentó un informe a la ciudadanía que incluía un resumen de las principales actuaciones que estaban programadas y un breve resumen de los principales avances en la ejecución del Programa.

Dado que los Programas Operativos se encontraban en su fase inicial de ejecución, el informe se centró en recoger las actuaciones desarrolladas por las Autoridades de Gestión para cumplir con las obligaciones comunitarias, de conformidad con lo acordado en el GERIP.

Finalmente, en el Informe Anual de Ejecución 2017, se presentó información más detallada de las acciones de comunicación desarrolladas en aplicación de la Estrategia. Se presentó la situación de los indicadores de realización y resultado recogidos en INFOCO2014 y se explicaron 4 buenas prácticas: Nuevos tramos de la Via Verde del Noroeste; Regulación de accesos mediante autobús lanzadera a espacios naturales protegidos; Plataforma y Cursos Form@Carm y Realización del evento: “30 años en la Unión Europea: el impacto de la política regional europea”. Asimismo, se presentó un informe a la ciudadanía que contaba con los dos cuadros y la explicación de las buenas prácticas que se establecieron en el seno del GERIP.

En opinión del equipo evaluador la información presentada en estos informes resulta adecuada para poder valorar los avances realizados en la ejecución de la Estrategia. Además, la publicación de esta información en las páginas Web de la Autoridad de Gestión y del Organismo Intermedio permite la difusión de estos avances.

Asimismo, destaca que la información proporcionada se presenta en cada anualidad de manera más detallada, con lo que se pueden apreciar los avances experimentados en la ejecución de la estrategia. Por tanto, se recomienda continuar informando con este nivel de detalle.

Programa Operativo FSE de la Región de Murcia 2014-2020

El Organismo Intermedio ha incluido información relativa al avance en la aplicación de las medidas de información y publicidad establecidas en la Estrategia de Comunicación en los Informes Anuales de Ejecución de la anualidad 2016 y 2018 en el apartado 12.2.

En ese apartado se explicaron los avances realizados en la ejecución de cada medida. Esta se concretó en una breve descripción de las actividades desarrolladas por los organismos implicados en el PO FSE de la Región de Murcia.

Por su parte, las acciones relativas a las medidas de información y publicidad desarrolladas por la Autoridad de Gestión se recogieron en los informes anuales de ejecución del Programa Operativo de Asistencia Técnica. Este reparto se ha consensuado entre la Autoridad de Gestión y los Organismos Intermedios del FSE para poder maximizar el espacio disponible derivado de la limitación de caracteres que establece la Comisión Europea para los diferentes epígrafes de los informes de ejecución.

Asimismo, en todas las anualidades se ha elaborado un informe a la ciudadanía que incluye un resumen de los avances realizados, si bien en éstos no se detallan las actividades de comunicación desarrolladas.

Finalmente, conviene comentar que esta información se ha trasladado al Comité de Seguimiento para su valoración. Asimismo, anualmente se comentaron los avances en la ejecución de la Estrategia en las reuniones del Comité.

Esto permite cumplir con la normativa de la Unión Europea de aplicación, pero no está cumpliendo con las condiciones y características que se acordaron en el GERIP.

El equipo evaluador considera que tanto la información proporcionada, como la periodicidad con la que se analiza, no resulta de utilidad para efectuar un seguimiento adecuado de las medidas de información y publicidad desarrolladas.

En este sentido, se recomienda realizar con carácter anual un anexo de comunicación similar al existente en el caso del FEDER. Esta información se podría poner a disposición de la ciudadanía en la página web de la Autoridad de Gestión del FSE y/o del Organismo Intermedio para realizar una difusión más eficiente de las actuaciones desarrolladas.

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

La gestión, el seguimiento y ejecución de los Programas Operativos y de la Estrategia de Comunicación requiere el establecimiento de procedimientos adecuados que recojan y apliquen correctamente las disposiciones comunitarias en materia de comunicación, así como la implantación de mecanismos que permitan la gestión, seguimiento y control, la evaluación y, en consecuencia, la mejora continua.

El conocimiento por parte de todas las entidades implicadas de los procesos definidos para la gestión y seguimiento del Programa Operativo y de su Estrategia de Comunicación puede ayudar a comprender los factores de éxito u obstáculos que inciden sobre los niveles de realización, resultado e impacto alcanzados.

Como se señala en la “Guía de Evaluación” con frecuencia la eficacia de las actuaciones en información y comunicación se explican no solo por la mayor o menor calidad de la Estrategia de Comunicación, sino por la calidad de los procesos de implantación o ejecución.

El sistema de seguimiento y evaluación de las medidas de comunicación de la Estrategia se basa en la recopilación y registro de las acciones de información y publicidad que permiten generar los indicadores de realización y resultados, la incorporación en los informes anuales de ejecución de los avances realizados en la aplicación de estas medidas, la identificación y reporte de buenas prácticas, etc.

Este sistema puede valorarse positivamente desde el punto de vista formal, pero se observan que existen determinadas deficiencias que han propiciado que la información reportada por los Órganos Gestores/Beneficiarios no sea adecuada. Esto ha afectado a los indicadores de realización y resultado, con lo que debido a la reducida calidad de la información disponible no se puede efectuar una adecuada valoración de la ejecución de las medidas de información y publicidad.

Los Órganos Gestores/Beneficiarios, a tenor de la información disponible en INFOCO 2014, no conocen o no han interiorizado las instrucciones existentes para reportar las actividades de información y publicidad, con lo que ésta presenta defectos de forma.

En este sentido, el equipo evaluador, como ya se ha señalado anteriormente, recomienda que el Organismo Intermedio en colaboración con los Órganos Gestores/Beneficiarios proceda a revisar y subsanar la información registrada en INFOCO 2014, dado que es un elemento principal para que el sistema de seguimiento y evaluación definido funcione de manera eficaz y proporcione información que resulte de utilidad para mejorar la Estrategia de Comunicación.

A continuación, se procede a realizar un análisis de los principales elementos del sistema de seguimiento, evaluación y ejecución de la Estrategia de Comunicación establecidos en la “Guía de Evaluación”.

Existencia de instrucciones a los Órganos encargados de la gestión y ejecución de las actuaciones en materia de gestión, seguimiento, control, evaluación e información y comunicación

La Autoridad de Gestión del FEDER y el Organismo Intermedio han proporcionado una gran cantidad de información a los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre los procedimientos que deben aplicar para cumplir adecuadamente con la normativa de gestión, seguimiento, evaluación e información y comunicación de los Programas Operativos. Entre esta información se han enviado instrucciones específicas relacionadas con el cumplimiento de la normativa de información y publicidad.

La Autoridad de Gestión del FEDER ha realizado diversas presentaciones dirigidas a los Organismos Intermedios de los Programas Operativos existentes en España para transmitirles información que resulte de utilidad para la gestión, seguimiento, evaluación y control. Entre otras se han desarrollado actividades relativas a las funciones y procedimientos para la designación de los Organismos Intermedios, funcionamiento de las aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento (Organismo Intermedio), elegibilidad de los gastos, criterios y procedimientos de selección de operaciones, etc.

Por su parte, no consta en INFOCO 2014 que la Autoridad de Gestión del FSE haya realizado actividades de esta naturaleza, constituyendo éste un aspecto importante de mejora en lo que resta del periodo de programación, dado que la existencia de instrucciones adecuadas contribuirá a mejorar el desempeño del Organismo Intermedio y de los Órganos Gestores/Beneficiarios del FSE.

Por su parte, el Organismo Intermedio ha enviado diversas instrucciones a los Órganos Gestores/Beneficiarios de los Programas Operativos que incluyen las diferentes versiones de la normativa de la Unión Europea, manuales de procedimientos, guías prácticas, notas aclaratorias, etc.

El objetivo de estas instrucciones era que los Órganos Gestores/Beneficiarios estén permanentemente informados sobre los procedimientos existentes, así como sobre las novedades existentes para la implementación de los Fondos.

En cualquier caso, a pesar de la labor desarrollada por el Organismo Intermedio, se observa que los Órganos Gestores/Beneficiarios tienen dificultades en relación con el cumplimiento de determinados requisitos relacionados con la información y publicidad.

Estas dificultades se concretan en:

- Por un lado, dificultades para informar sobre las actividades de información y publicidad desarrolladas. Como se ha señalado en el apartado 3.1 la información proporcionada por los Órganos Gestores/Beneficiarios contiene de manera generalizada errores y deficiencias sistemáticas, lo que se debe a que éstos no conocen como deben reportar esta información.
- Por otro lado, los Órganos Gestores/Beneficiarios tienen dificultades para informar sobre las buenas prácticas, así como para saber qué actividades deben realizarse para cumplir con los criterios de buenas prácticas establecidos en la Estrategia de Comunicación. La falta de conocimiento sobre esta materia incide nuevamente sobre el incumplimiento de esta obligación establecida en la Estrategia.

A pesar de las acciones formativas desarrolladas, éstas no han resultado suficientes para que los Órganos Gestores/Beneficiarios tengan un conocimiento efectivo de las actividades que deben desarrollar para cumplir con las obligaciones existentes en materia de comunicación.

En este sentido, sería recomendable que el Organismo Intermedio, además de revisar la información proporcionada por los Órganos Gestores/Beneficiarios, desarrolle más sesiones formativas de tipo práctico dirigidas a mejorar el conocimiento que los Órganos Gestores/Beneficiarios tienen sobre estos aspectos. Se deberían proporcionar ejemplos concretos que facilitasen una mejor comprensión por parte de las personas participantes. La red GRADIMUR podría resultar un foro adecuado para realizar estas sesiones formativas.

Debe tenerse en consideración al analizar el cumplimiento de las obligaciones de los Órganos Gestores/Beneficiarias que las personas designadas como responsables de comunicación son las responsables de todos los aspectos relacionados con la gestión de las operaciones: ejecución, gestión, seguimiento, certificación, verificación, auditoría, etc., lo que hace que las obligaciones de

información y publicidad dispongan de una menor importancia frente a otras (ej. cumplimiento del marco de rendimiento).

Si a este factor se le añaden otros aspectos como la rotación del personal, la elevada información existente relacionada con los Fondos Estructurales o a la dificultad de interpretar el lenguaje y la normativa de la Unión Europea, se entiende las dificultades que están teniendo tanto el Organismo Intermedio como los Órganos Gestores/Beneficiarios para cumplir con las obligaciones definidas en la Estrategia de Comunicación.

Calidad de los procedimientos establecidos

La calidad de los procedimientos establecidos en relación con la gestión, seguimiento y evaluación de las medidas de comunicación son adecuados desde el punto de vista formal. Sin embargo, en la práctica se observan las dificultades, ya señaladas, que inciden de manera notable sobre la calidad de la información reportada que hace que los resultados obtenidos en la ejecución de las medidas de información y publicidad no puedan valorarse.

El **sistema de seguimiento** establecido para medir el grado de eficacia de la ejecución se basa en el reporte de las actividades desarrolladas por las diferentes entidades encargadas de la información y publicidad (Autoridades de Gestión, Organismo Intermedio y Órganos Gestores/Beneficiarios), lo que permite construir los indicadores de realización y resultado establecidos en la Estrategia de Comunicación. Además, en la propia Estrategia de Comunicación se establece la tipología de acciones que pueden reportarse en cada una de las acciones definidas.

La Autoridad de Gestión del FEDER ha elaborado un “breve manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020” que proporciona instrucciones sobre cómo completar los indicadores de comunicación.

El sistema propuesto es continuista con el periodo anterior, lo que a juicio del equipo evaluador, resulta adecuado para poder efectuar un seguimiento de las acciones desarrolladas. Sin embargo, en la práctica existen dificultades derivadas de que los Órganos Gestores/Beneficiarios no están interpretando adecuadamente cómo deben informar sobre las actividades que desarrollan para que se registren de manera adecuada y se transmita de qué manera se está divulgando la cofinanciación comunitaria, los Fondos o la Política de Cohesión.

Por otra parte, en lo que respecta a la **evaluación**, el procedimiento es igualmente continuista con el periodo de programación precedente incluyendo una evaluación intermedia dirigida a mejorar la aplicación de la Estrategia y una evaluación final orientada a definir recomendaciones que puedan ser aplicadas en el periodo de programación 2021-2027.

Este procedimiento es adecuado, si bien la idoneidad de los resultados que se obtengan de las evaluaciones depende en gran medida de un adecuado reporte de los indicadores de realización y resultado. Esta es la primera acción que debe adoptarse para mejorar la calidad del sistema.

Del mismo modo, el **sistema de verificación** aplicado es valorado positivamente. Este procedimiento ha interiorizado de manera apropiada la revisión que debe realizarse del cumplimiento de los requisitos de información y publicidad, no habiendo manifestado los Órganos Gestores/Beneficiarios la existencia de incidencias en la materia.

Finalmente, en lo que se refiere a la coordinación entre el **Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios**, se mantiene un contacto periódico entre los diferentes organismos principalmente a través de reuniones individuales. Sin embargo, a pesar de este contacto periódico los Órganos Gestores/Beneficiarios no están cumpliendo adecuadamente con lo señalado en la Estrategia de Comunicación. Además, la red GRADIMUR solamente se ha reunido tres veces en este periodo con lo que no está siendo una herramienta efectiva para trasladar las instrucciones a los Órganos Gestores/Beneficiarios.

Las **principales dificultades** identificadas están relacionadas con que las personas responsables de comunicación son las responsables de todos los aspectos relacionados con la gestión de las operaciones, lo que hace que las obligaciones de información y publicidad dispongan de un papel secundario frente a otras actividades (ej. certificación). Esto hace que la dedicación a las cuestiones de comunicación sea inferior a la de otras actividades y dificulta que se alcancen los objetivos establecidos.

Disposición de Manuales específicos de gestión, seguimiento, control, evaluación e información y comunicación por parte de las Autoridades de Gestión, Organismos Intermedios y Beneficiarios, así como la elaboración de instrumentos, orientaciones con la finalidad de facilitar la información y transparencia

Las Autoridades de Gestión y el Organismo Intermedio han elaborado y distribuido documentos a los Órganos Gestores/Beneficiarios de apoyo en los que se describen los sistemas de información, la organización, los procedimientos diseñados, así como los sistemas de auditoría interna establecidos. Estos documentos se mantienen actualizados periódicamente para adaptarlos a las novedades existentes en la normativa.

La Autoridad de Gestión del FEDER elaboró diferentes documentos para proporcionar orientaciones a los Organismos Intermedios para la elaboración de las “Descripciones de procedimientos y funciones” necesarias para su designación como Organismos Intermedios. Estas orientaciones establecían las orientaciones para la definición de los procedimientos de gestión, seguimiento,

control, evaluación e información y comunicación. Entre los documentos elaborados se puede destacar las “Orientaciones para los beneficiarios de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeas y de otros instrumentos relacionados de la UE”. Asimismo, desde el punto de vista de la comunicación, destaca el “Breve Manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios en materia de comunicación 2014-2020”.

Por su parte, la actividad desarrollada por la Autoridad de Gestión del FSE no se encuentra disponible en INFOCO2014, de manera que no puede valorarse si se han proporcionado instrucciones al Organismo Intermedio. La existencia de instrucciones es un aspecto clave para mejorar la implementación de la Estrategia de Comunicación y el cumplimiento de las obligaciones, con lo que se recomienda que la Autoridad de gestión del FSE proporcione instrucciones al Organismo Intermedio y la registre en INFOCO 2014.

El Organismo Intermedio ha elaborado un manual de procedimientos de Gestión de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020 que fue remitido a la totalidad de los Órganos Gestores/Beneficiarios por correo electrónico y que se encuentra disponible en la página web del Organismo Intermedio para su consulta.

Asimismo, el Organismo Intermedio remitió a los Órganos Gestores/Beneficiarios diversas guías para facilitar el desarrollo de sus tareas entre las que se encuentran la guía práctica para la contratación pública, el manual de indicadores de productividad, la guía contra el fraude en la licitación pública, instrucciones para la selección de las operaciones, instrucciones para la certificación, manual de la aplicación informática SIFEMUR, guía para entender la Base de Datos Nacional de Subvenciones, etc.

Desde el punto de vista de la comunicación se remitió a los Órganos Gestores el “Breve Manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los Beneficiarios en materia de comunicación 2014-2020” elaborado por la Autoridad de Gestión.

Esta información es adecuada para que los Órganos Gestores/Beneficiarios conozcan los procedimientos a aplicar. Sin embargo, en la práctica los Órganos Gestores/Beneficiarios no están cumpliendo con las obligaciones definidas en la Estrategia de Comunicación.

Los cambios y actualizaciones de la normativa representan una carga de trabajo adicional para los Órganos Gestores/Beneficiarios que hace que no puedan prestar la atención debida a todos los procedimientos que deben aplicarse en la gestión de los Fondos. En el caso de la comunicación, además, se debe añadir que ésta dispone para los Órganos Gestores/Beneficiarios de un papel secundario en relación con otras obligaciones, lo que dificulta aún más el cumplimiento de las obligaciones.

En este sentido, como se ha constatado a través de los grupos de trabajo, sería recomendable que se proporcionase información de tipo práctico a los Órganos Gestores/Beneficiarios adaptada a sus necesidades que facilite aplicar las obligaciones. Asimismo, resulta necesario simplificar el lenguaje para facilitar la comprensión de las medidas a aplicar.

El equipo evaluador recomienda que los Órganos Gestores/Beneficiarios proporcionen mayor relevancia a la comunicación, dado que se trata de obligaciones que disponen de la misma importancia en relación con la gestión de los Fondos que otros procedimientos (gestión, certificación, etc.). El equipo evaluador estima que es importante que se adopten medidas que permitan que la ciudadanía sea consciente de la importancia de los Fondos y la Unión Europea tienen para el desarrollo económico y social de la región.

Asignación y adecuación de los recursos destinados a los aspectos de comunicación

En el CAPÍTULO 2 de esta evaluación se señalaba que la designación de las personas responsables de comunicación en el Organismo Intermedio y en los Órganos Gestores/Beneficiarios resulta un mecanismo adecuado para establecer los diferentes niveles de función y obligaciones de todas las entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación, de manera que se asignaban los diferentes niveles de responsabilidad y se podía valorar en qué medida las diferentes entidades estaban cumpliendo sus obligaciones.

En la práctica, durante la ejecución de la Estrategia de Comunicación, el equipo evaluador ha podido constatar que los medios humanos disponibles no están siendo suficientes, dado que no se está cumpliendo adecuadamente con las obligaciones establecidas en la Estrategia de Comunicación con excepción de la Autoridad de Gestión del FEDER.

En lo que respecta al Organismo Intermedio, éste cuenta con una persona responsable de comunicación que se encarga actualmente de la coordinación y el seguimiento de las actividades de comunicación.

En este sentido, para poder poner en marcha las recomendaciones establecidas en este documento, así como para poder asumir un mayor protagonismo en la ejecución de la Estrategia, se debería contar con recursos humanos adicionales que proporcionasen apoyo a la persona responsable de comunicación.

Por su parte, en lo que se refiere a los Órganos Gestores/Beneficiarios, estos han designado una persona responsable de información y comunicación. Estas personas, como se ha señalado con anterioridad, solamente disponen de dedicación a tiempo parcial a las actividades de comunicación, dado que son responsables de ejecución, gestión, seguimiento e información y publicidad de las actuaciones, así como de la atención de verificaciones, auditorías, etc.

Esto supone que estas personas dispongan de una elevada carga de trabajo que hace que no puedan prestar atención suficiente al desarrollo de las actividades de comunicación que se sitúa en un papel secundario, lo que propicia que determinadas obligaciones no se estén cumpliendo de manera adecuada.

En este sentido, se recomienda que las personas responsables de comunicación reciban soporte por parte de otras áreas de las Direcciones Generales y/o Consejerías para el desarrollo de estas actividades (ej. gabinetes de comunicación) para poder cumplir con las obligaciones de comunicación.

En lo que se refiere a la Autoridad de Gestión del FEDER, los medios que dispone resultan adecuados, dado que está cumpliendo de manera adecuada con las obligaciones derivadas tanto de la normativa comunitaria como de la propia Estrategia de Comunicación.

Finalmente, en el caso de la Autoridad de Gestión del FSE, los medios disponibles o la dedicación de estos no está resultando adecuada, en la medida que no consta en INFOCO que determinadas actividades se hayan desarrollado o no se han cumplido con obligaciones a 30 de junio de 2019 como es disponer de un Portal Web Único.

Apoyo informático: disponibilidad y organización de aplicaciones informáticas que aseguren la calidad del seguimiento y de la ejecución

La herramienta informática para la gestión y seguimiento de las medidas de comunicación es **INFOCO2014**. Esta fue empleada durante el periodo de programación anterior, habiéndose incorporado paulatinamente funcionalidades que contribuyen a mejorar su operativa.

Las ventajas que ofrece esta herramienta son las siguientes:

- Aporta información de la ejecución de la Estrategia y del cumplimiento de los objetivos establecidos, permitiendo el examen cuantitativo de las actividades realizadas.
- Proporciona una visión objetiva de los recursos aplicados, de manera que se puede valorar no solo el avance sino la eficacia de las actuaciones.
- Permite identificar las actividades desarrolladas por los diferentes agentes implicados y asignarles su responsabilidad en la ejecución de la Estrategia.
- Facilita la coordinación de las iniciativas que se plantean y la eficacia de las actuaciones a llevar a cabo en materia de información y publicidad.
- Obliga a los organismos responsables de la Estrategia de Comunicación a programar el uso más eficiente posible de los recursos, estimulándose un mejor aprovechamiento de éstos.

Los indicadores se introducen en el sistema al menos una vez al año, si bien en ocasiones se realiza con mayor frecuencia debido al amplio número de acciones de información y comunicación. Este volcado es realizado por el Organismo Intermedio que es la entidad que dispone de acceso a esta aplicación. Ante el amplio número de Órganos Gestores/Beneficiarios existentes en esta Estrategia de Comunicación, el volcado anual puede generar dificultades como las identificadas en la calidad de la información reportada, ya que no se puede analizar en detalle toda la información suministrada por los Órganos Gestores/Beneficiarios siendo recomendable que dicho volcado se hiciese de manera más periódica.

Los Órganos Gestores/Beneficiarios le proporcionan la información necesaria en unas plantillas de Excel que disponen de la información que es necesario incluir en INFOCO2014.

El Organismo Intermedio debe realizar un análisis de la información de manera previa a introducirlo en INFOCO2014, pero en la práctica este análisis no se está realizando de manera eficaz lo que provoca que la información disponible disponga de deficiencias que hace que no pueda realizarse una valoración de los resultados.

En este sentido, se recomienda que el Organismo Intermedio realice en colaboración con los Órganos Gestores/Beneficiarios una revisión de toda la información disponible en INFOCO 2014.

Asimismo, se recomienda que el Organismo Intermedio proporcione orientaciones a los Órganos Gestores/Beneficiarios para que la actividad se recogiera de una manera homogénea de forma que se pudiese comprender de manera más adecuada las descripciones como, por ejemplo: Tipo de actividad. Medio de divulgación del Programa Operativo o Fondo. Programa Operativo. Fondo.

Por su parte, en el caso de las Autoridades de Gestión, la Autoridad de Gestión del FEDER y la Autoridad de Gestión del FSE se deben ocupar del volcado de su actividad en INFOCO 2014. En este sentido, se observa que mientras la información de la Autoridad de Gestión del FEDER se encuentra adecuadamente registrada, en el caso de la Autoridad de Gestión del FSE únicamente se ha incluido la página web y la red INIO. Si ésta es la única actividad desarrollada por la Autoridad de Gestión del FSE se estarían incumpliendo obligaciones establecidas en la normativa como la celebración de una actividad de comunicación importante con carácter anual.

Desde el punto de vista de las características de la aplicación, el Organismo Intermedio echa de menos la existencia de determinadas funcionalidades que pudieran agilizar el proceso de reporte y transmisión informática de la información como puede ser que puedan borrar automáticamente la información errónea sin solicitárselo a la Autoridad de Gestión. Dado el amplio número de errores podría ser recomendable eliminar toda la información de un indicador y/u Órgano Gestor y proceder

a una nueva introducción de la información. Esto facilitaría que las correcciones que deben hacerse en la información introducida hasta el momento pudieran hacerse de manera más rápida y eficaz.

Asimismo, se debe señalar que la introducción manual de información en la aplicación puede generar errores en la introducción de la información. Por tanto, sería necesario estudiar la posibilidad de establecer mecanismos que evitaran y/o detectaran posibles errores en la información incorporada como podrían ser por ejemplo pestañas que permitiesen la selección de actividades en cada categoría (jornada, nota de prensa, anuncio, cuña de radio, publicación en Boletín, cartel, etc.). Dado que esta utilidad no se encuentra disponible actualmente, sería recomendable que el Organismo Intermedio habilitase una plantilla que permitiese clasificar la información por los Órganos Gestores/Beneficiarios para facilitar posteriormente la carga de información.

Análisis de la estructura y funcionamiento del GERIP y la red regional

El papel de las redes de comunicación es esencial para garantizar la coordinación de las actividades de información y publicidad desarrolladas.

La **red GERIP** juega un papel imprescindible en la coordinación y dinamización de las tareas realizadas respecto a la información y publicidad de los Fondos Estructurales y la política de cohesión en España, potenciando el intercambio de experiencias entre los asistentes y estimulando la presentación de buenas prácticas.

En esta red participan, bajo la presidencia de las Autoridades de Gestión del FEDER y el FSE, los responsables de comunicación de cada una de las Estrategias de Comunicación regionales. Sus objetivos son facilitar el establecimiento de una estrategia de comunicación conjunta, coordinar las Estrategias regionales, facilitar el intercambio de ideas y convertirse en un foro de discusión y plataforma para la toma de decisiones y orientaciones consensuadas para la ejecución de las Estrategias de Comunicación. Asimismo, establece un puente informativo entre los participantes de la red española y las redes europeas INFORM e INIO.

Esta red se encuentra consolidada, destacando las personas participantes su utilidad para la coordinación de las actividades a nivel nacional. Entre otras cuestiones se han tratado aspectos relacionados con el cierre del periodo de programación anterior, la elaboración de las Estrategias de Comunicación, el contenido de los Informes Anuales de Ejecución y la información que se presentará en los Comités de Seguimiento, las buenas prácticas, la evaluación de las Estrategias, etc.

El funcionamiento de esta red es adecuado, los temas tratados relevantes y los acuerdos alcanzados son valorados positivamente por el equipo evaluador, en la medida que permite proporcionar homogeneidad y coordinación a la actividad desarrollada en las diferentes regiones españolas. Esta homogeneidad permite que el mensaje alcance de manera más efectiva a la ciudadanía.

En el caso del Gobierno de la Región de Murcia se ha participado en todas las reuniones de la red. Sin embargo, a pesar de que se ha remitido esa información a los Órganos Gestores/Beneficiarios, éstos no han interiorizado adecuadamente las instrucciones relativas a la cuantificación de los indicadores y las buenas prácticas, siendo estos dos aspectos claros en los que el Organismo Intermedio debe continuar insistiendo.

Además, se están observando dificultades en relación con la estructura de las páginas web. Esto se debe principalmente a las dificultades burocráticas que representa en la Administración la realización de modificaciones de esta naturaleza, dado que los Órganos Gestores/Beneficiarios no cuentan siempre con autonomía o capacidad para realizar dichas modificaciones. Esto ha hecho que muchos Órganos Gestores/Beneficiarios aún no hayan podido actualizar sus páginas web a la nueva estructura.

La **red regional GRADIMUR** permite la coordinación de las actividades de información y publicidad entre el Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios. Se constituye como un foro de intercambio de información que se emplea para poner en común dudas, cuestiones de tipo práctico, definir actividades a desarrollar, etc. A través de esta red el Organismo Intermedio traslada a los Órganos Gestores/Beneficiarios las instrucciones y orientaciones proporcionadas por el GERIP.

En este periodo, se han desarrollado tres reuniones de esta red, lo que a juicio del equipo evaluador resulta insuficiente para transmitir a los Órganos Gestores/Beneficiarios orientaciones e instrucciones que permitan cumplir adecuadamente con las obligaciones establecidas en la Estrategia de Comunicación.

En este sentido, se recomienda que el Organismo Intermedio intensifique el número de reuniones de la red GRADIMUR. Las reuniones de esta red podrían ser de utilidad para trasladar a los Órganos Gestores/Beneficiarios instrucciones sobre cómo cumplimentar adecuadamente la información relativa a las actividades de comunicación desarrolladas, identificar buenas prácticas a reportar y poner en común cuestiones prácticas sobre la ejecución de la Estrategia de Comunicación (ej. reporte de buenas prácticas).

Comunicación y coordinación con otros Órganos: cauces de información fluidos con los Comités de Seguimiento y el Comité de Evaluación

En primer lugar, en lo que respecta a los **Comités de Seguimiento**, la Autoridad de Gestión tanto del FEDER como del FSE y el Organismo Intermedio de los POs han presentado en cada Comité los avances en materia de comunicación, informando sobre la ejecución y las buenas prácticas seleccionadas. En todos los Comités de Seguimiento se dedica un punto del orden del día a tratar los

avances de la Estrategia de Comunicación, así como a exponer la planificación anual y proponer posibles modificaciones que deban ser aprobadas por el Comité de Seguimiento.

De esta manera se permite que tanto las entidades involucradas en la gestión, seguimiento y ejecución de los programas conozcan el estado de situación de la aplicación de la Estrategia como los agentes económicos y sociales y otras entidades que participan en los Comités conozcan la actividad que se está desarrollando para facilitar la divulgación de los Programas Operativos y la Política de Cohesión.

La Comisión Europea participa en las reuniones de los Comités de Seguimiento, lo que permite junto a la información recogida en los Informes Anuales de Ejecución que realice una supervisión de las actividades de información y publicidad desarrolladas, con lo que se cumple con las obligaciones comunitarias establecidas en la materia. El papel de la Comisión Europea en los Comités de Seguimiento es valorar los avances realizados, participar en la aprobación de posibles modificaciones en la Estrategia e informar a los participantes de las actividades de comunicación que se están desarrollando a nivel de la Unión Europea.

Asimismo, en lo relativo al **Comité de Evaluación**, en éste se informa sobre las actividades de comunicación, incluyendo un punto del orden del día para informar a los asistentes sobre la comunicación.

Dado que las actividades de evaluación disponen de mayor importancia a lo largo de este periodo de programación, la normativa de la Unión Europea obliga a que cada Programa Operativo defina un Plan de Evaluación que debe ser aprobado en el marco del Comité de Seguimiento.

Los Planes de Evaluación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia han incorporado las evaluaciones (intermedia y final) de la Estrategia de Comunicación.

Los resultados de estas evaluaciones se reportarán tanto a los Comités de Seguimiento como al Comité de Evaluación. Además, esta información se incorpora en los Informes Anuales de Ejecución.

Además, conviene señalar que la comunicación se ha convertido en un tema habitual de discusión, no solo en el marco de las redes comunitarias constituidas a tal efecto (INFORM e INIO), en la que han seguido participando representantes de las Autoridades de Gestión y las Comunidades Autónomas. Además, los premios REGIOSTAR permiten divulgar entre la ciudadanía europea aquellas buenas prácticas que resultan más relevantes proporcionando notoriedad a esas operaciones.

En este sentido, debe señalarse que las personas representantes del Gobierno de la Región de Murcia han participado en las reuniones de la red INFORM en que han estado convocados. Estas reuniones

son valoradas positivamente, en la medida que han permitido compartir información con otras regiones e identificar posibles ideas y buenas prácticas a aplicar.

Los Actos Anuales de Política Regional y Fondos Europeos en España se han empleado, asimismo, para facilitar la divulgación del FEDER permitiendo que se cumpla con la obligación de realizar una actividad de comunicación importante con carácter anual. En estos Actos Anuales se han presentado a las personas participantes las buenas prácticas identificadas en cada región.

Finalmente, los Encuentros Anuales con la Comisión Europea se han empleado para presentar a las personas participantes las buenas prácticas identificadas en cada región. Estos constituyen una herramienta de divulgación de buenas prácticas si bien su ámbito se circunscribe a las personas participantes en los Encuentros.

En consecuencia, tanto los procedimientos de coordinación como la coordinación con otros organismos pueden valorarse satisfactoriamente.

4. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS FONDOS FEDER Y FSE

En este capítulo se examinará si en las actividades de verificación y control se han incluido la comprobación del cumplimiento de las obligaciones existentes en materia de información y comunicación. Además, se analizará cuáles han sido los resultados de estas verificaciones analizando una muestra de operaciones cofinanciadas.

Asimismo, de manera previa, se analizará si se han definido procedimientos para garantizar que las medidas de información y comunicación se han incluido en las bases reguladoras, órdenes de ayudas y licitaciones públicas.

El artículo 125 del RDC señala que la Autoridad de Gestión debe verificar que los productos y servicios cofinanciados se han entregado y prestado y que el gasto declarado por los Beneficiarios ha sido pagado y cumple con la legislación aplicable, las condiciones del programa operativo y las condiciones para el apoyo a la operación. Esto supone que se debe comprobar que todas las operaciones cumplen con la normativa nacional y comunitaria de aplicación, incluyendo las disposiciones existentes en materia de información y comunicación.

En la práctica y desde la perspectiva de la información y publicidad, se debe comprobar que en todas las operaciones se cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 115 incluido el anexo XII del RDC, así como con las obligaciones establecidas en la materia en el Reglamento de Ejecución (UE) nº 821/2014 de 28 de julio de 2014 y, en concreto, en el anexo II.

Las verificaciones se realizarán mediante verificaciones administrativas de todas las solicitudes de reembolso presentadas por los beneficiarios y verificaciones sobre el terreno de las operaciones que podrán realizarse sobre una muestra. Los procedimientos de muestreo se establecerán en la “Descripción de procedimientos y sistemas” de las diferentes entidades, así como en los correspondientes planes de control.

Comprobación previa por el Organismo Intermedio del cumplimiento de las obligaciones existentes en materia de información y comunicación

En lo que se refiere a la comprobación previa para garantizar el cumplimiento de la normativa de información y publicidad en las convocatorias de ayuda y en las licitaciones públicas, el Organismo Intermedio ha emitido instrucciones a los Órganos Gestores/Beneficiarios para que tengan en consideración estas obligaciones.

Además, en el caso de las convocatorias de ayuda, el Organismo Intermedio realiza una comprobación de manera previa a su publicación. Los Órganos Gestores/Beneficiarios deben enviar las bases reguladoras, órdenes de ayuda, etc. al Organismo Intermedio con anterioridad a su publicación para que este valide el adecuado cumplimiento con las obligaciones comunitarias entre las que se encuentran las existentes en materia de información y publicidad. En este sentido, sin la validación por parte del Organismo Intermedio no se procede a la publicación de convocatorias. Esto garantiza que se cumple con la normativa de información y publicidad en todas las convocatorias de ayuda.

En el caso de las licitaciones públicas, los organismos competentes son las Secretarías Generales de cada Consejería. El Organismo Intermedio les informa de los requisitos que deben cumplirse, así como de aquellas novedades que pueden existir. Sin embargo, no es necesario una validación previa a la publicación por parte del Organismo Intermedio. El cumplimiento de la normativa de información y publicidad se revisa en estos casos durante la verificación de las operaciones.

El objetivo de estos procedimientos es comprobar que se cumple con la normativa de la Unión Europea de manera previa a la aprobación de las operaciones.

Inclusión de los requisitos de información y publicidad en la verificación de las operaciones (artículo 125 RDC)

El sistema de verificación articulado garantiza que se efectúa una comprobación del cumplimiento de las obligaciones existentes en materia de información y comunicación en todas las operaciones cofinanciadas.

El Organismo Intermedio es la entidad competente de efectuar, ya sea directamente o a través de una asistencia técnica, la verificación de las operaciones de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020. La verificación de las operaciones queda documentada mediante una **lista de verificación** que acredita la comprobación del cumplimiento de la normativa de la Unión Europea, nacional y regional, así como el respeto de las condiciones exigibles.

Estas listas de comprobación recogen los aspectos a controlar vinculados a las obligaciones que deben cumplirse en materia de información y publicidad: cumplimiento de las obligaciones del anexo XII del RDC, inclusión de las obligaciones en los DECA, inclusión de la normativa en las convocatorias de ayudas y subvenciones, incorporación de la normativa en las licitaciones públicas, etc.

Dado que estas preguntas deben ser contestadas obligatoriamente para poder proceder a la solicitud de reembolso de FEDER y FSE y los resultados deben ser incorporados en las aplicaciones informáticas de gestión (Fondos 2020 y FSE 2014), se comprueba el cumplimiento de la normativa de información y publicidad en todas las operaciones.

Para determinar si en los procedimientos de verificación han existido incidencias relacionadas con el cumplimiento de la normativa y publicidad, el equipo evaluador ha seleccionado y analizado los informes de verificación de una muestra de operaciones certificadas. En este sentido, se ha seleccionado un expediente para cada uno de los órganos gestores/beneficiarios públicos que han certificado gasto tratando de cubrir en la medida de lo posible la totalidad de los ejes (17 expedientes).

En lo que respecta al Programa Operativo FEDER 2014-2020 han sido seleccionadas seis operaciones cuyo montante certificado asciende a 5.791.774,70 euros. Por otro lado, en el Programa Operativo FSE las operaciones seleccionadas fueron once cuyo gasto certificado es de 10.379.331 euros.

La totalidad de los informes de verificación revisados (17 expedientes) incorporan un apartado relativo a la comprobación del cumplimiento de la información y la comunicación. Además, incluyen las listas de comprobación en las que los equipos de verificación han contestado las preguntas relativas a la información y publicidad. Finalmente, se observa como en las verificaciones in situ se ha incluido información gráfica relativa al cumplimiento de las obligaciones de información y publicidad.

En lo que respecta a los resultados de las verificaciones, se observa como en la totalidad de las operaciones seleccionadas se ha **cumplido adecuadamente con la normativa** de información y publicidad.

Por tanto, puede concluirse que la verificación ha incorporado la revisión del cumplimiento de la información y comunicación definiendo un procedimiento (listas de comprobación) que permite comprobar estos aspectos.

Asimismo, se observa cómo no se han identificado incidencias en ninguno de los 17 expedientes analizados. En caso de que se hubieran identificado, éstas habrían sido subsanadas por los Órganos Gestores/Beneficiarios de manera previa a la inclusión en una solicitud de reembolso.

5. INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

En este capítulo se analiza la incorporación del principio de igualdad de oportunidades en las medidas de información y comunicación de la Estrategia a fin de establecer si se han tenido en consideración las necesidades de las mujeres en el acceso a los diferentes contenidos informativos, si se les ha facilitado información sobre las posibilidades de participar como beneficiarias de los Programas Operativos y si se ha visibilizado, de cara a la opinión pública, la contribución de los Fondos, especialmente del FSE, a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Este análisis es complementario al realizado en el CAPÍTULO 2. En cualquier caso, mientras aquél se enfocaba en la incorporación de la igualdad de oportunidades en el diseño de la Estrategia de Comunicación, éste está enfocado en establecer si este principio se ha tenido en consideración en la implementación de las medidas de información y comunicación.

La igualdad entre mujeres y hombres se incorporó de **manera transversal en el diseño** de la Estrategia, se cuidó el lenguaje de género y se evitó el empleo de imágenes con estereotipos de género. Entre los Beneficiarios potenciales se incluyó a las Organizaciones No Gubernamentales, especialmente a las vinculadas a la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres.

Además, la igualdad de oportunidades y no discriminación, se tuvo en consideración en relación con las buenas prácticas. Éstas constituyen el elemento vertebrador de las Estrategias de Comunicación con lo que representan un elemento clave de la comunicación. Con el objetivo que se tuviera en consideración el principio de igualdad de operaciones en las buenas prácticas, éste fue incluido en uno de los siete criterios establecidos para su selección.

Este principio se ha tenido en consideración igualmente de manera horizontal en las medias de información y publicidad desarrolladas. Las actividades se han dirigido con total transparencia a todos los agentes interesados en los Programas y en las operaciones cofinanciadas (Órganos Gestores/Beneficiarios, Beneficiarios potenciales o población en su conjunto) tratando de facilitar un acceso igualitario y sin barreras a la información generada.

El enfoque de género se ha tenido en consideración en toda la documentación generada, procurando hacer uso de un lenguaje no sexista y una imagen sin estereotipos sexistas.

La participación de la Dirección General de la Mujer en el Comité de Seguimiento ha permitido que el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se haya tenido en consideración tanto en los Programas Operativos como en la definición de la Estrategia de Comunicación.

Los Órganos Gestores/Beneficiarios, aunque no estaba directamente señalado en la Estrategia de Comunicación, han desarrollado acciones de comunicación específicas dirigidas a las mujeres para facilitar su participación en los Programas Operativos y operaciones específicas dirigidos a ellas, así como para divulgar la contribución de los Fondos Estructurales y, especialmente del FSE a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En este sentido, destaca la labor desarrollada por IMAS en relación con el programa MUJER AVANZA que ha sido divulgado mediante actos informativos, jornadas de entrega de premios, publicaciones en redes sociales, emisión de notas de prensa, publicaciones en prensa, etc. La amplia difusión de esta actuación, así como el colectivo al que se dirige (mujeres víctimas de violencia de género) y el carácter innovador de las actuaciones que se desarrollan permitiría que fuese considerada como una buena práctica. El objeto de esta actividad informativa es alentar la participación del mayor número de mujeres potencialmente beneficiarias en este Programa, así como dar visibilidad al problema social que representa la violencia de género.

Asimismo, el IMAS ha desarrollado otras acciones de comunicación dirigidas a impulsar la participación de las mujeres en diferentes programas. Se han desarrollado acciones divulgativas en asociaciones vecinales y diversos eventos de comunicación de las operaciones coincidiendo con la celebración del Día internacional de la Mujer para fomentar la visibilidad de estas operaciones. Asimismo, el IMAS ha realizado y divulgado tanto a través de las redes sociales como de los medios de comunicación tradicionales un mercadillo solidario para potenciar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el que se han expuesto muebles restaurados por mujeres beneficiarias de las operaciones de IMAS.

Por su parte, la Fundación Integra ha presentado un documental y editado un DVD sobre la Mujer Romana que pretende divulgar el papel que ha tenido la mujer a lo largo de la historia que no se encuentra suficientemente visibilizado.

Asimismo, la Dirección General de Juventud ha participado en diversas charlas informativas relacionadas con la igualdad de género que han sido financiadas por el FSE.

Del mismo modo, el INFO ha elaborado diversas notas de prensa relacionadas con el programa de emprendimiento femenino que han sido divulgadas a través de la prensa regional.

Finalmente, la Dirección General de Mujer e Igualdad participa en los Comités de Seguimiento, y en este periodo ha realizado 9 soportes publicitarios entre los que destacan las foto-noticias y las notas de prensa relacionadas con las operaciones que está desarrollando.

A pesar de estas acciones específicas que se han desarrollado para dar a conocer a las mujeres las operaciones cofinanciadas, la encuesta a la ciudadanía realizada ha puesto de manifiesto que existen

importantes diferencias en el conocimiento manifestado por las mujeres y los hombres sobre la contribución de la Unión Europea al desarrollo económico y social de la región (Hombres: 72,0%; Mujeres: 57,8%), el FEDER (Hombres: 69,0%; Mujeres: 53,3%) y el FSE (Hombres: 68,2%; Mujeres: 57,4%).

Asimismo, se observa que el **conocimiento** que tiene la ciudadanía de la contribución de los Fondos Estructurales a disminuir las desigualdades existentes entre mujeres y hombres resulta muy limitada (32,5%; Hombres: 30,8%; Mujeres: 34,2%). Esto resulta especialmente significativo, dado que los Programas cuentan con operaciones específicas dirigidas a este objetivo y los Órganos Gestores/Beneficiarios han realizado una amplia difusión entre las beneficiarias potenciales de las actuaciones. Esto implica que es necesario realizar actividades de comunicación que permitan mostrar la contribución que los Fondos Estructurales están realizando y realizan para promocionar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a la ciudadanía en general y no solo al público objetivo de las acciones.

Finalmente, en lo que respecta al **seguimiento de la Estrategia de Comunicación**, no se está realizando una cuantificación de los indicadores de resultado relativos a personas (Nº de personas participación en actos y actividades públicas) dividido por sexo. Esto impide determinar si existe una brecha en el acceso a las actividades y actos públicos que puede condicionar el menor conocimiento revelado en la encuesta por las mujeres. La no separación de los indicadores de resultado relativos a las actividades y actos públicos por sexo fue acordada en el seno del GERIP, dado que no se podía establecer un método riguroso que permitiese realizar esta desagregación en todas las actividades desarrolladas.

A modo de conclusión se puede señalar que la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se ha incorporado en la ejecución de las medidas de información y publicidad, desarrollando actuaciones específicas dirigidas a las mujeres potencialmente beneficiarias y a difundir la contribución de los Fondos a este principio transversal. Sin embargo, en la práctica esta contribución de los Fondos no está siendo percibida por la ciudadanía, siendo necesario desarrollar acciones que contribuyan a divulgarla.

Asimismo, se observa que no se dispone de datos de indicadores de resultado divididos por persona, con lo que no puede realizarse una valoración de la incidencia de la comunicación desarrollada en mujeres y hombres. Por este motivo se recomienda que se valore en el seno del GERIP la posibilidad de reforzar el sistema de seguimiento cuantificando los indicadores relativos a personas divididos por sexo, estableciendo un método riguroso para esta cuantificación.

Esta es una cuestión que debe valorarse detalladamente, con objeto de que pueda ser aplicable a más tardar al comienzo del nuevo periodo de programación.

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

La evaluación de los resultados alcanzados por las medidas de información y publicidad incluidas en la Estrategia de Comunicación requiere examinar los efectos más relevantes que se han alcanzado a largo plazo sobre los principales destinatarios de dichas medidas y si esos efectos son atribuibles a dichas intervenciones.

La metodología propuesta por la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del Fondo Social Europeo 2014-2020” establece 5 indicadores de impacto que tratan de establecer el impacto tanto sobre los Órganos Gestores y Beneficiarios como sobre la ciudadanía.

Estos indicadores son los siguientes:

- Grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad (unidad de medida: porcentaje).
- Tasa de satisfacción, que indique la valoración de los Beneficiarios/Organismos Intermedios y/u Órganos Gestores respecto a la información y formación facilitada (unidad de medida porcentaje).
- Tasa de utilidad de las actuaciones de formación e información recibidas por los Órganos Gestores/Beneficiarios (unidad de medida: porcentaje).
- Grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales (unidad de medida: porcentaje).
- Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea (unidad de medida: porcentaje).

Para la cuantificación de estos indicadores se ha empleado la información recabada a través del trabajo de campo realizado que incluye entrevistas a los Órganos Gestores y Beneficiarios públicos y privados de los Programas Operativos, entrevista al Organismo Intermedio y a las Autoridades de gestión, encuesta a la ciudadanía y grupos de discusión.

Este trabajo de campo no solo ha permitido obtener información cuantitativa sino también información cualitativa que permita realizar conclusiones y emitir recomendaciones que contribuya a mejorar los efectos futuros de la aplicación de la Estrategia.

En primer lugar, en lo que se refiere a las **acciones dirigidas a los Órganos Gestores y/o Beneficiarios**, se valora el grado de conocimiento de las obligaciones de la normativa de la Unión Europea, la tasa de satisfacción y la tasa de utilidad de las acciones de información y formación desarrolladas.

Las entrevistas realizadas a los Órganos Gestores/Beneficiarios han permitido constatar que los objetivos establecidos en la Estrategia no se han alcanzado. Además, los resultados son inferiores a los alcanzados a la finalización del periodo de programación precedente.

Esto se debe principalmente a que el personal responsable de comunicación en los Órganos Gestores/Beneficiarios es, asimismo, responsables de la gestión y ejecución de las operaciones (gestión, seguimiento, verificación, auditoría, etc.), de manera que disponen de una elevada carga de trabajo que condiciona los resultados de satisfacción y utilidad de las acciones formativas. Además, la rotación producida en determinados Órganos Gestores/Beneficiarios ha propiciado que determinadas personas no hayan podido participar en estas acciones.

Tabla 2. Indicadores de impacto sobre los Órganos Gestores y/o Beneficiarios

Indicador	Unidad	Valor 2007-2013	Valor objetivo	Valor 30/06/2019
Grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad	%	92%	95%	84,8%
Tasa de satisfacción, que indique la valoración de los Beneficiarios/Organismos Intermedios y/o Gestores o participantes respecto a la información facilitada	%	83%	87%	62,16%
Tasa de utilidad de las actuaciones	%	81%	85%	73,66%

Fuente: Elaboración propia sobre las entrevistas realizadas a los Órganos Gestores/Beneficiarios

En cuanto al **grado de conocimiento de las obligaciones de información y publicidad**, éste presenta un valor elevado (84,8%), pero por debajo del valor programado del 95%.

En cualquier caso, debe tenerse en consideración que aún quedan tres años para la finalización del periodo de programación, de manera que estos resultados pueden mejorarse antes de 2023.

En este sentido, conviene destacar que la totalidad de los Órganos Gestores y/o Beneficiarios conocen la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos.

El Organismo Intermedio de FEDER y FSE ha organizado diversas reuniones y jornadas formativas para trasladar a los Órganos Gestores y/o Beneficiarios las obligaciones con las que deben cumplir en materia de comunicación, así como sobre otros requisitos que deben cumplirse en la gestión de las actuaciones cofinanciadas (gestión, seguimiento, verificación, evaluación, etc.). La mayoría de los Órganos Gestores (73,9%) han participado en jornadas formativas, lo que ha permitido que tengan un conocimiento actualizado sobre las obligaciones que deben cumplirse.

La incorporación de personal nuevo, así como la elevada carga de trabajo ha impedido que la totalidad del personal haya participado en las acciones de formación, con lo que es necesario

desarrollar acciones específicas de formación e información a estas personas a las que los procedimientos de gestión de los Fondos Estructurales les pueden resultar más novedosos.

Del mismo modo, conviene señalar que el Organismo Intermedio ha remitido de manera periódica instrucciones a los Órganos Gestores y Beneficiarios sobre las obligaciones existentes en materia de información y publicidad, y ha estado a su disposición para contestar preguntas y resolver dudas.

En cualquier caso, debe tenerse en consideración que una sobrecarga de instrucciones puede ser contraproducente, en la medida que puede generar el efecto contrario al deseado ante la elevada carga de trabajo de las personas de los Órganos Gestores/Beneficiarios. Por ese motivo es necesario desarrollar instrucciones sencillas y prácticas que sean fácilmente entendibles y aplicables.

Esta información se ha trasladado a los Beneficiarios privados mediante la inclusión de los requisitos que deben cumplirse en materia de información y comunicación en las convocatorias de ayuda, resoluciones, bases reguladoras, etc. elaborados por los Órganos Gestores/Beneficiarios.

Los **beneficiarios privados** encuestados estiman que han sido debidamente informados por los Órganos Gestores sobre las obligaciones que deben cumplir a través de las convocatorias y resoluciones de ayuda. Además, no han identificado problemas significativos en cumplir con esas obligaciones más allá de cuestiones técnicas puntuales (cartel DINA-3, custodia de documentación, etc.).

En cualquier caso, la actividad de estas entidades se ha limitado principalmente a cumplir con las obligaciones comunitarias y las actividades de comunicación adicionales desarrolladas han sido muy limitadas.

Las principales dificultades identificadas en las entrevistas con los Órganos Gestores/Beneficiarios están relacionadas con la dificultad de llegar a la ciudadanía, la escasez de recurso o la ausencia de ejemplos prácticos que faciliten aplicar las medidas de información y publicidad. Además, se observa como se ha señalado anteriormente, que los Órganos Gestores/Beneficiarios tienen dificultades para cumplir con determinadas obligaciones como es el reporte de las actividades de información y publicidad desarrolladas y la presentación de buenas prácticas.

Las acciones formativas realizadas por el Organismo Intermedio no han resuelto esta problemática con lo que es recomendable desarrollar nuevas acciones formativas con un enfoque práctico y centradas en las principales deficiencias: obligaciones, reporte de actividades y buenas prácticas.

En lo que se refiere a la **tasa de satisfacción**, esta mide la idoneidad de la información recibida por los Órganos Gestores y Beneficiarios en los seminarios y jornadas para mejorar su conocimiento, examinando el grado en que se han cumplido sus expectativas.

El valor obtenido por la tasa de satisfacción ha sido medio (62,2%), situándose en valores lejanos al objetivo establecido (87%). Esto demuestra que es necesario realizar un mayor esfuerzo para trasladar las obligaciones reglamentarias de forma adaptada a las necesidades de los diferentes Órganos Gestores y/o Beneficiarios. Esta es una demanda realizada por los Órganos Gestores/Beneficiarios en los grupos de discusión.

Finalmente, la **tasa de utilidad** mide en qué medida los Órganos Gestores y Beneficiarios consideran la información proporcionada a través de las jornadas y formaciones prácticas para cumplir de manera más efectiva con las obligaciones reglamentarias en materia de información y publicidad.

El valor alcanzado se sitúa en valores elevados (73,7%) estando igualmente por debajo del objetivo establecido en la Estrategia (85%).

El Organismo Intermedio ha tratado de trasladar a los Órganos Gestores y Beneficiarios aquella información que resulta de mayor utilidad para el desarrollo de su actividad. Sin embargo, estos no han interiorizado aún determinadas obligaciones que deben asumir para cumplir adecuadamente con la Estrategia de Comunicación, especialmente aquellas relacionadas con el reporte de las actividades de comunicación y la presentación de buenas prácticas.

En este sentido, se recomienda que se refuercen las actividades de formación de los Órganos Gestores/Beneficiarios siendo especialmente necesarias las relativas al cumplimiento de reporte de actividades y a la presentación de buenas prácticas. Asimismo, sería recomendable reforzar tanto el contacto individualizado como a través de reuniones periódicas de la red GRADIMUR.

En estas actividades debe tenerse en consideración que los Órganos Gestores/Beneficiarios requieren una información y formación sencilla, presentada en un lenguaje claro y adaptada a sus particularidades.

En segundo lugar, en lo que se refiere a las **acciones dirigidas a la ciudadanía**, se analiza el grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales y del papel desempeñado por la Unión Europea.

En este sentido, el nivel de conocimiento de los Fondos Estructurales y de la Unión Europea ha disminuido en relación con los resultados obtenidos en la encuesta realizada en el año 2013. Asimismo, estos resultados se encuentran por debajo de los objetivos a alcanzar establecidos en la Estrategia de Comunicación.

La baja calidad de la información existente relativa a las actividades desarrolladas por el Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios no permiten determinar si estos resultados están vinculados a la actividad realizada. En cualquier caso, sí permite señalar que no está existiendo una comunicación efectiva de la Unión Europea y de los Fondos Estructurales.

En este sentido, sería recomendable que se reforzase las actividades de comunicación que se están desarrollando por parte de todas las entidades. Además, se recomienda que el Organismo Intermedio asuma un papel principal en las actividades de comunicación no solo desde la perspectiva de la coordinación de las actuaciones, sino desde el punto de vista de realizar acciones que dispongan de un mayor impacto y visibilidad en la ciudadanía. Se propone que se desarrollen campañas de comunicación periódicas para divulgar la importancia de los Fondos.

Tabla 3. Indicadores de impacto sobre la ciudadanía

Indicador	Unidad	PO	Valor de referencia 2013	Valor 2014-2020	Valor 30/06/2019
Grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales	%	FEDER	62%	75%	60,8%
		FSE	74%	85%	62,6%
Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea		-	82%	85%	64,6%

Fuente: Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020

En lo que respecta al **grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea** para contribuir al progreso económico y social de la Región de Murcia, los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que el grado de conocimiento asciende al 64,6%. Este valor se encuentra por debajo del valor de referencia (82%), así como del objetivo a alcanzar (85%).

Por tramos de edad, las personas de entre 30 y 44 años (70,5%) y desde 45 a 54 años (71,0%) son las que de media tienen mayor conocimiento del papel de la UE. Sin embargo, las personas más jóvenes, menores de 19 años (57,7%), junto con las mayores de 54 años (58,0%) son los que menor conocimiento tienen sobre el papel de la UE. Cabe destacar que ningún grupo de edad llega al valor objetivo establecido (85%).

Por su parte, en lo que se refiere al conocimiento de los Fondos Estructurales, el conocimiento de la ciudadanía de ambos Fondos es similar, en torno al 60%.

En el caso del **Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)**, el 60,8% de la ciudadanía murciana afirma conocer dicho fondo en 2019. Este porcentaje ha disminuido ligeramente desde 2013 (62%) y se sitúa por debajo del valor objetivo (75%).

En lo que respecta a los tramos de edad, las personas con un mayor conocimiento sobre el FEDER son las de edad comprendida entre los 45 y 54 años (68,5%), seguidas por las personas de entre 30 y 44 años (68,4%) y de más de 54 años (56,9%). Por su parte, las personas con una edad comprendida entre los 16 y los 19 años son los que menos conocimiento poseen del FEDER con un 34,6%.

En el caso del **Fondo Social Europeo (FSE)**, la tasa de conocimiento obtenida en 2019 es de un 62,6%, situándose por debajo del valor obtenido en 2013 (74%) y por debajo del valor objetivo a alcanzar (85%).

En relación con el intervalo de edad, el grupo de personas que mayor conocimiento tiene acerca del FSE son las de 30 a 44 años (69,1%) seguidas por las de 45 a 54 años (67,0%). Como ocurría en el caso del FEDER, las personas menores de 19 años son las que en menor medida conocen este fondo (55,8%).

Si se realiza un análisis en función de la tipología por la que se conoce cada uno de los Fondos, en el caso del fondo FEDER, las actuaciones de infraestructuras y equipamientos (54,1%) y las medioambientales (44,2%) son las más conocidas mientras que las relacionadas con la I+D+i y las TIC son las menos reconocidas por la población (30,2%).

Teniendo en cuenta la desagregación por sexos, los hombres tienen un mayor conocimiento en todas las actuaciones menos en las actuaciones relacionadas con las ayudas a la disminución de desigualdades sociales entre mujeres y hombres y de energía donde las mujeres tienen mayor grado de conocimiento.

Aunque las personas jóvenes menores de 19 años son las que disponen de un menor conocimiento del FEDER, son los que mayor conocimiento tienen sobre las actuaciones de energía (47,4%), y el segundo grupo con mayor conocimiento sobre ayudas a la disminución de desigualdades sociales entre mujeres y hombres (34,2%).

Por su parte, en lo que se relativo a las actuaciones desarrolladas por el FSE, la población tiene un mayor conocimiento de las actuaciones relacionadas con la formación y empleo (54,1%) y las ayudas para luchar contra la exclusión de las personas con discapacidad (43,0%). Las actuaciones menos conocidas, además de las relacionadas con la I+D+i y la sociedad de la información, son las relacionadas con la disminución de las desigualdades sociales entre mujeres y hombres (32,5%).

Este aspecto resulta relevante, dado que no solo el Programa Operativo ha realizado operaciones dirigidas a este objetivo, sino que se han realizado acciones específicas para su difusión.

En lo que se refiere a la desagregación por sexo, el conocimiento de las diferentes actuaciones es superior en los hombres que en las mujeres con excepción de las acciones relacionadas con la disminución de las desigualdades sociales entre mujeres y hombres (34,2% frente a 30,8%) y la lucha contra la exclusión de personas con discapacidad (45,1% frente a 41,1%).

En lo que respecta a los grupos de edad, el grado de conocimiento varía en función de la **tipología de actuaciones**.

En cuanto a los medios de difusión, los medios más eficaces han sido la prensa, radio o TV (58,5%), seguidos por las vallas en las carreteras/placas en centros de formación (49,3%), familiares, amigos, conocidos (36,7%), carteles/pósteres en la vía pública (36,5%), internet (29,3%), folletos (17,9%) y, por último, los cursos de formación financiados por Fondos (17,1%).

Si se analiza por rango de edad, los anuncios en prensa, radio o televisión son los medios más eficaces en todos los tramos salvo en el tramo de 25 a 29 años donde el medio de difusión más eficaz son las vallas o carteles.

En cuanto a la valoración del papel desempeñado por los Fondos Estructurales en el desarrollo de la región, el 70,8% de la ciudadanía murciana valora positivamente su papel. En este sentido, el 7,8% de la población considera que el papel de los fondos es absolutamente crucial en el desarrollo de la región, el 20,65% lo considera muy beneficioso y el 42,4% positivo.

La valoración de los hombres es más positiva que la de las mujeres (H: 74,6%; M: 66,7%). Además, cabe destacar que el 10,1% de los hombres consideran que el papel de los fondos en la Región de Murcia es crucial para su desarrollo mientras que el porcentaje de las mujeres es un 5,4%.

Finalmente, en lo relativo a la adecuación de los lemas “Una manera de hacer Europa” o “El FSE invierte en tu futuro”, el 57,3% de las personas encuestadas considera que estos lemas reflejan adecuadamente el papel de los Fondos Europeos en el mayor desarrollo económico y social de la región.

A nivel desagregado por sexos, se observa que no existe una gran diferencia entre las valoraciones de hombres y mujeres.

Asimismo, en cuanto al rango de edad, las personas jóvenes de entre 16 a 19 años son los que consideran que los lemas son más adecuados (73,7%). Sin embargo, son las personas con más de 54 años las que consideran en menor grado la adecuación del lema (50,6%).

7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS

La detección, análisis y difusión de buenas prácticas constituye un elemento esencial para la ejecución de la Estrategia de la Comunicación en la medida que resultan una herramienta apropiada para divulgar el impacto de las actuaciones cofinanciadas por los PO FEDER y FSE de la Región de Murcia 2014-2020.

La “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020” establece los siete criterios que una operación debe cumplir para ser considerada como una buena práctica.

Para la selección y difusión de buenas prácticas se ha establecido un procedimiento que corresponde con las diferentes responsabilidades y obligaciones que deben asumir las entidades implicadas en la ejecución de la Estrategia de Comunicación.

En primer lugar, el procedimiento se inició en el seno del GERIP donde se acordaron los criterios que debían cumplir las operaciones cofinanciadas para ser seleccionadas como buenas prácticas. Además, se estableció que para la presentación de las buenas prácticas se debía elaborar un informe que aportara los argumentos necesarios para justificar estos criterios, así como información gráfica, el importe de la ayuda, el gasto total de la operación y el impacto en términos de desarrollo económico y empleo.

En segundo lugar, el Organismo Intermedio se ocupó de notificar a los Órganos Gestores/Beneficiarios los criterios que deben cumplir las operaciones para ser consideradas como buenas prácticas, el procedimiento para reportarlas y los requisitos que deben cumplirse en relación con el número de buenas prácticas a presentar. En concreto, se les ha comunicado lo establecido en la Estrategia de Comunicación que señala expresamente que “Todos los Organismos Públicos que reciban Fondos deberán presentar al menos una Buena Práctica por año. Esta obligación se hace extensible a aquellos Organismos Públicos que gestionan líneas de ayuda a empresas, que en este caso deberán presentar Buenas Prácticas que impliquen a alguna o algunas de las empresas que hayan sido beneficiarias de las ayudas de una determinada convocatoria”. Asimismo, se indica que “el montante global que supongan las Buenas Prácticas presentadas en el total del período supere al menos el 50% del montante total asignado”.

En tercer lugar, los Órganos Gestores/Beneficiarios deben presentar sus buenas prácticas al Organismo Intermedio conforme al modelo de informe establecido, siendo el Organismo Intermedio el encargado de revisar que se cumplen adecuadamente con los criterios definidos, se acompaña el informe con información gráfica complementaria tanto de la descripción de la operación como de

las actividades de información y comunicación desarrolladas, se señala el coste elegible y la ayuda de la Unión y se han redactado en un lenguaje comprensible y fácil de entender.

Finalmente, las Autoridades de Gestión serían las responsables de la aprobación de las buenas prácticas y de su publicación en la base de datos de buenas prácticas.

Este procedimiento es a juicio del equipo evaluador adecuado, dado que establece los niveles de responsabilidad y obligaciones que deben desarrollar las diferentes entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación. En cualquier caso, en la práctica no todas las entidades están cumpliendo adecuadamente con estas obligaciones.

La Autoridad de Gestión del FEDER ha asumido un papel de liderazgo en lo que respecta a la detección y selección de las buenas prácticas, encargándose, en la práctica, de la revisión de las buenas prácticas presentadas por el Organismo Intermedio. Además, se ha encargado de habilitar la base de datos de buenas prácticas y de la publicación de las aprobadas. En la base de datos de buenas prácticas se encuentran disponibles, en inglés y en castellano, las correspondientes tanto a operaciones del FEDER como del FSE.

La Autoridad de Gestión del FSE no ha participado en la selección y aprobación de buenas prácticas con lo que no está cumpliendo con sus obligaciones. En este sentido, sería recomendable que asumiera su papel como responsable en relación con las buenas prácticas del FSE, siguiendo un procedimiento y modelos similares a los del FEDER para facilitar que la información disponible resulte homogénea.

El Organismo Intermedio no está asumiendo su papel como coordinador a nivel regional del proceso de identificación y selección de buenas prácticas, debido al reducido número de buenas prácticas presentadas por los Órganos Gestores/Beneficiarios.

Por tanto, sería recomendable que el Organismo Intermedio asumiese un papel de mayor relevancia en la identificación de buenas prácticas proporcionando instrucciones y orientaciones a los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre la identificación y presentación de buenas prácticas, revisando los informes presentados, proporcionando ejemplos, etc.

El equipo evaluador propone adicionalmente que se desarrolle una acción formativa específica en el marco de la red GRADIMUR relativa a las buenas prácticas para que los Órganos Gestores/Beneficiarios conozcan los criterios, modelos a emplear, etc. Esta formación debería tener un contenido práctico contando con ejemplos que permitan a las personas responsables de comunicación en los Órganos Gestores/Beneficiarios visibilizar las actividades a desarrollar.

Finalmente, la implicación de los Órganos Gestores/Beneficiarios en la presentación de buenas prácticas está siendo muy reducida. A 30 de junio de 2019 se habían aprobado seis operaciones como buenas prácticas que corresponden en su totalidad con el Programa Operativo FEDER.

Estas buenas prácticas corresponden a tres Órganos Gestores/Beneficiarios públicos, la Fundación Integra, el Instituto de Turismo y la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA), y al Organismo Intermedio.

El resto de los Órganos Gestores/Beneficiarios no han presentado buenas prácticas, con lo que no se está cumpliendo con el objetivo marcado en la Estrategia de Comunicación, ya que no se ha presentado una buena práctica de manera anual por parte de cada Órgano Gestor.

El importe de las buenas prácticas aprobadas hasta el momento asciende a 842.388,43 euros, lo que representa un 0,22% de la ayuda de los Programas Operativos FEDER y FSE de la Región de Murcia (387.344.744 euros) y un 0,28% de la ayuda FEDER (296.405.883 euros).

Esto implica que el objetivo de presentar buenas prácticas por valor del 50% está muy lejos. Aunque existe margen para la presentación de nuevas operaciones como buenas prácticas, el equipo evaluador estima que alcanzar ese objetivo será difícil, dado que implicaría presentar un número muy elevado de buenas prácticas. Solamente con la plena implicación del Organismo Intermedio y de los Órganos Gestores/Beneficiarios se podría alcanzar este objetivo.

Por tanto, se recomienda que los Órganos Gestores/Beneficiarios se impliquen en la presentación de buenas prácticas con objeto de facilitar que se cumplan con los objetivos establecidos en la Estrategia de Comunicación.

8.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTA DE MEDIDAS A ADOPTAR

En este capítulo se presentan las principales conclusiones derivadas de los análisis realizados. Asimismo, se proponen una serie de recomendaciones que permitirán mejorar la implementación de la Estrategia de Comunicación.

Conclusiones

En este epígrafe se presentan las principales conclusiones obtenidas en el ejercicio de evaluación relacionadas con cada uno de los aspectos analizados en este informe.

- La Estrategia de Comunicación dispone de un carácter continuista, de manera que se elaboró teniendo en consideración las lecciones aprendidas del periodo de programación anterior. En cualquier caso, una serie de recomendaciones no se han aplicado en la práctica, siendo éste un aspecto a desarrollar para mejorar la efectividad de la Estrategia de Comunicación. Se prevé que estas medidas se incorporen en la campaña de comunicación que espera poner en marcha el Organismo Intermedio.
- La Estrategia de Comunicación cumple adecuadamente con los principios de pertinencia, validez y consistencia, asignación y adecuación de los recursos y consideración del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, con lo que puede señalarse que fue diseñada correctamente.
- A 30 de junio de 2019 dos medidas establecidas en la Estrategia de Comunicación no se han iniciado. Estas hacen referencia a la elaboración de una “Guía de respuestas a aquellas preguntas de los interesados en acceder a la financiación comunitaria” y a la existencia de una “Herramienta informática para elaborar elementos de comunicación tales como placas, carteles, información en documentos, etc.”. Ambas medidas, a juicio del equipo evaluador, resultan adecuadas para informar a los beneficiarios potenciales sobre los Fondos con lo que deberían ponerse en marcha a la mayor brevedad posible.
- Los indicadores de realización y resultado no reflejan el avance material de las acciones de información y publicidad, dado que existen errores sistemáticos en la introducción de la información en INFOCO2014.

Las principales deficiencias identificadas son las siguientes:

- Descripción de las actividades desarrolladas poco clara que impide que se identifique qué tipología de actividad se está desarrollando. Por ejemplo, se observa uso excesivo de abreviaturas, simplificaciones, códigos, descripciones reducidas, etc.
- No se realiza referencia de manera general al Fondo, Programa Operativo o la política de cohesión, con lo que se desconoce si se ha realizado simplemente una comunicación de la

- operación o si realmente se ha resaltado la cofinanciación de la UE o la política de cohesión que es el objetivo de la Estrategia de Comunicación.
- Existencia de actividades reportadas en categorías erróneas en prácticamente la totalidad de los Órganos Gestores/Beneficiarios y del Organismo Intermedio. Por ejemplo, se han reportado eventos o publicaciones en boletines como soportes publicitarios por parte de varios gestores.
 - Existencia de actividades duplicadas en algunos Órganos Gestores/Beneficiarios.
 - Datos incompletos como puede ser la información relativa a las páginas Web.
- La Autoridad de Gestión del FEDER ha cumplido adecuadamente con las obligaciones establecidas tanto en la normativa de la Unión Europea como en la Estrategia de Comunicación. Esta autoridad ha ejercido un papel de liderazgo en lo que se refiere a la coordinación, gestión y seguimiento de las actividades de información y publicidad. Destaca el papel desarrollado en relación con la existencia de un Portal Web Único, la publicación de manera semanal de la lista de operaciones del Programa Operativo FEDER, la realización de una actividad importante anual y la publicación de las buenas prácticas en el portal web único.
 - La Autoridad de Gestión del FSE no ha cumplido a 30 de junio de 2019 con las obligaciones establecidas en la normativa de la Unión Europea relativas a la existencia de un Portal Web Único y a la publicación semestral de la lista de operaciones del Programa Operativo FSE en dicho portal. Asimismo, no consta que haya realizado una actividad importante de comunicación con carácter anual ni que haya proporcionado instrucciones al Organismo Intermedio.
 - El Organismo Intermedio no ha tenido un papel protagonista en la implementación de la Estrategia de Comunicación. Su papel ha sido escasamente relevante en todas las actividades con la excepción de la distribución de documentación interna a los Órganos Gestores/Beneficiarios. Además, la calidad de la información reportada no es adecuada y presenta errores sistemáticamente, dado que las descripciones no permiten entender en ocasiones en qué ha consistido la actividad, no resultan suficientemente detalladas o aparecen duplicadas.
 - Los Órganos Gestores/Beneficiarios han presentado en términos generales dificultades para cumplir con las obligaciones establecidas en la Estrategia de Comunicación que se han manifestado, entre otras cuestiones, en la existencia de importantes errores y deficiencias sistemáticas a la hora de informar sobre las actividades de comunicación desarrolladas. Solamente, el Instituto Murciano de Acción Social -IMAS- y la DG de Universidades de Investigación presentan un menor número de errores en el reporte de indicadores.
 - Existe una serie de Órganos Gestores/Beneficiarios que no están cumpliendo con la normativa de aplicación y/o que no están desarrollando actividades de comunicación. La Oficina para la Gestión Social de la Vivienda, la DG de Comercio, Consumo y Simplificación Avanzada, la DG de

Familia y Políticas Sociales y la DG de Territorio y Arquitectura no disponen de página web. Además, la Oficina para la Gestión de la Vivienda y la DG de Agua no han realizado ninguna actividad de comunicación.

- La lista de operaciones del Programa Operativo FEDER se encuentra publicado en la página web de la Autoridad de Gestión del FEDER en cumplimiento de la normativa de la Unión Europea. Sin embargo, se observa que la calidad de la información proporcionada por los Órganos Gestores/Beneficiarios no es adecuada, dado que el nombre de la operación y el resumen realizado no permite entender en qué consiste cada operación. Además. El Organismo Intermedio no está realizando una comprobación y supervisión de esa información. Este es un aspecto para mejorar para facilitar que sea una herramienta adecuada para proporcionar transparencia a las operaciones.
- La red GERIP, los aspectos tratados en ésta y los acuerdos alcanzados son valorados positivamente por el equipo evaluador en la medida que están permitiendo una coordinación de las actividades a nivel nacional y están permitiendo trasladar a todos los Organismos Intermedios la importancia de la comunicación. En este sentido, se echa de menos una mayor participación de la Autoridad de Gestión del FSE que solamente ha participado en 11 reuniones. Su ausencia impide que participe y se mantenga actualizada en relación con las decisiones que se adoptan en el GERIP, de manera que no puede ejercer un papel de liderazgo en la comunicación del FSE.
- La existencia de una red regional (GRADIMUR) representa una herramienta adecuada para favorecer la coordinación de todas las personas responsables a nivel regional. Sin embargo, en la práctica no se están cumpliendo sus objetivos, ya que los Órganos Gestores/Beneficiarios presentan importantes dificultades en el cumplimiento de las obligaciones y el seguimiento y reporte de las acciones de comunicación, la ejecución de las medidas definidas en la Estrategia y la presentación de buenas prácticas. El número de reuniones realizadas ha sido muy reducido, de manera que no se ha podido transmitir a los Órganos Gestores/Beneficiarios la importancia de la comunicación.
- Los informes anuales de ejecución del Programa Operativo FEDER han cumplido con las obligaciones establecidas en la normativa, así como con las condiciones y características de la información acordada en el GERIP. Por el contrario, los informes anuales de ejecución del Programa Operativo FSE, aunque han cumplido con la normativa de la Unión Europea, no incluyen información con las condiciones y características establecidas en el GERIP.
- Las personas responsables de comunicación en los Órganos Gestores/Beneficiarios son igualmente las responsables de todos los aspectos relacionados con la gestión de las operaciones: ejecución, gestión, seguimiento, certificación, verificación, auditoría, etc. Dada la elevada carga de trabajo existente y la prioridad que disponen para ellos otras actividades (ej.

certificación de gastos, atención a auditorías), la comunicación dispone de un papel secundario al que no se le proporciona la atención debida. En consecuencia, no existe una cultura de la comunicación en los Órganos Gestores/Beneficiario.

- La ausencia de personal suficiente y/o de dedicación plena en el Organismo Intermedio y en los Órganos Gestores/Beneficiarios para las actividades de comunicación hace que no se estén cumpliendo con las obligaciones establecidas en la Estrategia de Comunicación. Esto redundará en que no se dedique el tiempo suficiente ni a las actividades de comunicación ni al seguimiento de éstas. Asimismo, repercute en un menor impacto de las actividades en la ciudadanía.
- La aplicación INFOCO 2014 funciona adecuadamente proporcionando importantes ventajas para facilitar el seguimiento y evaluación de las actividades de información y publicidad. Sin embargo, el Organismo Intermedio considera que la introducción de determinadas funcionalidades facilitaría su labor en un contexto como el actual en que la información introducida presenta un elevado número de errores y deficiencias.
- La unidad responsable del Organismo Intermedio ha integrado adecuadamente la información y la comunicación tanto en la revisión preliminar de las convocatorias de ayudas como en la verificación administrativa e in situ de las operaciones tanto de convocatorias de ayuda como de contratos. El análisis de una muestra de operaciones certificadas por parte del equipo evaluador ha permitido comprobar que las operaciones han cumplido adecuadamente con las obligaciones en materia de información y comunicación.
- La igualdad de oportunidades se ha considerado de manera transversal en todas las medidas de información y publicidad. Las actividades se han dirigido con total transparencia a todos los agentes interesados en los Programas y las operaciones cofinanciadas (Órganos Gestores/Beneficiarios, beneficiarios potenciales o población en su conjunto) tratando de facilitar un acceso igualitario y sin barreras a la información generada. El enfoque de género se ha tenido en consideración en toda la documentación generada: producción audiovisual, notas de prensa, anuncios, etc., con la excepción del seguimiento del indicador de personas participantes en actos y actividades públicas.
- Los Órganos Gestores/Beneficiarios disponen de un adecuado grado de conocimiento de las obligaciones de información y publicidad (84,8%). Sin embargo, la tasa de satisfacción (62,2%) y de utilidad (73,7%) se encuentra por debajo de los objetivos establecidos en la Estrategia de Comunicación (87% y 85% respectivamente). Esto se debe principalmente a que las acciones de formación desarrolladas no han sido eficaces, lo que hace que existan dificultades para el cumplimiento de las obligaciones, el reporte de las acciones de comunicación o la presentación de buenas prácticas.
- El grado de conocimiento de la ciudadanía del papel de la Unión Europea (64,8%), el FEDER (60,8%) y el FSE (62,6%) se encuentra por debajo del valor establecido en la Estrategia de

Comunicación (85%, 75% y 85% respectivamente), habiéndose producido una disminución en relación con los resultados obtenidos en el año 2013. Además, se observa la existencia de una importante brecha entre el conocimiento manifestado por hombres y mujeres. Estos datos permiten determinar que no está existiendo una comunicación efectiva de la Unión Europea y de los Fondos Estructurales.

- El procedimiento definido para la identificación, selección, presentación y publicación de buenas prácticas es adecuado, en la medida que establece las obligaciones y responsabilidades que deben asumir todas las entidades implicadas en la Estrategia de Comunicación. En cualquier caso, en la práctica no todas las entidades están cumpliendo adecuadamente con estas obligaciones.
 - La Autoridad de Gestión del FEDER ha asumido un papel de liderazgo encargándose de la revisión, supervisión y publicación en el Portal Web Único de las buenas prácticas. Asimismo, el GERIP ha definido los criterios de buenas prácticas y establecido el modelo de informe que debe presentarse.
 - Por el contrario, la Autoridad de gestión del FSE no ha participado en este proceso, el Organismo Intermedio no ha asumido un papel de liderazgo en la coordinación a nivel regional, y el número de Órganos Gestores/Beneficiarios que han presentado buenas prácticas es muy reducido (tres de un total de 27 entidades).
- El Organismo Intermedio y los Órganos Gestores/Beneficiarios no han participado de manera efectiva en la selección y presentación de buenas prácticas, lo que está propiciando que no se esté cumpliendo con el objetivo de que los Órganos Gestores/Beneficiarios presenten al menos una buena práctica anual. Además, el importe de las buenas prácticas aprobadas es reducido (0,2%), con lo que resultará difícil alcanzar el objetivo de presentar buenas prácticas que representen el 50% de la ayuda comunitaria.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en la evaluación se proponen las siguientes recomendaciones que pueden contribuir a mejorar la implementación de la Estrategia. Estas recomendaciones se han clasificado en función de la tipología de entidades implicadas en la Estrategia: Autoridad de Gestión del FEDER, Autoridad de Gestión del FSE, Organismo Intermedio y Órganos Gestores/Beneficiarios. Asimismo, se han planteado recomendaciones que afectan al GERIP.

GERIP

- Valorar en el seno del GERIP la posibilidad de poner en marcha un sistema y mecanismo de medición riguroso que permita cuantificar los indicadores de resultado relativos a personas por sexo. Con el objetivo de determinar la incidencia de las acciones de comunicación en mujeres y

hombres, sería conveniente disponer de información dividida por sexo en el indicador de número de asistentes en las actividades y actos públicos. Esta información permitiría analizar si la participación en estas actividades está siendo diferente entre mujeres y hombres y en qué medida incide sobre la brecha de género identificada en el conocimiento de los Fondos.

Autoridad de Gestión del FEDER

- Facilitar el borrado de la información de determinados Órganos Gestores/Beneficiarios o indicadores para facilitar las correcciones que deben realizar el Organismo Intermedio.

Autoridad de Gestión del FSE

- Registrar en INFOCO2014 una actividad de comunicación importante con carácter anual que permita cumplir con lo establecido en el anexo XII del RDC si se están desarrollando estas actividades.
- Habilitar y poner en funcionamiento el Portal o Sitio de Internet Único del FSE para garantizar que se cumple con la normativa de la Unión Europea. Además, su página web debe adaptarse a la estructura establecida en el GERIP de programación, gestión y seguimiento, evaluación y comunicación con objeto de que la información proporcionada por todas las entidades españolas se presente de manera homogénea.
- Publicar y actualizar semestralmente la lista de operaciones de operaciones del Programa Operativo del FSE en la página web del FSE que no se encontraba disponible a 30 de junio de 2019. Esta es una actividad que es necesario realizar para cumplir con la normativa de la Unión Europea de información y publicidad.
- Incorporar de manera periódica en INFOCO 2014 información sobre las actuaciones de información y publicidad que se han desarrollado, dado que actualmente solo se incluye la actividad correspondiente a la página web y a las redes de comunicación.
- Proporcionar o, en caso de que se realice, registrar en INFOCO 2014 las instrucciones que se están emitiendo al Organismo Intermedio. Esta es una actividad esencial para facilitar que se cumplan con las obligaciones.
- Garantizar que la persona responsable de comunicación participe permanentemente en la red GERIP. Esta participación resulta relevante para poder adoptar las instrucciones que se derivan de esta red y proporcionar coherencia y homogeneidad a todas las actividades que se realizan.
- Realizar y presentar al Comité de Seguimiento, con carácter anual, un anexo de comunicación similar al existente en el caso de los Programas Operativos FEDER para facilitar que se disponga de información suficiente que permita realizar un seguimiento de las medidas de información y publicidad desarrolladas con carácter anual.

- Asumir un papel de liderazgo en lo que se refiere a la identificación, selección y aprobación de buenas prácticas del FSE, dado que no ha participado actualmente en esta actividad. Este liderazgo es necesario, ya que no se han aprobado buenas prácticas correspondientes al Programa Operativo del FSE y éstas son un elemento esencial para divulgar la contribución de los Fondos y la UE.

Organismo Intermedio

- Ejercer un papel de liderazgo en la implementación de la Estrategia de Comunicación no solo en la ejecución de acciones sino en la coordinación de los Órganos Gestores/Beneficiarios y en la implementación de un sistema de seguimiento efectivo que permita valorar los avances realizados.
- Lanzar la campaña de comunicación que se está preparando para proporcionar visibilidad a los Programas Operativos y a la política de cohesión en general resaltando el papel de la Unión Europea en el desarrollo económico regional.
- Realizar una revisión de la información de las actividades recogidas en INFOCO2014, ya que, como se ha explicado anteriormente, ésta presenta importantes deficiencias y errores de carácter sistemático que impiden realizar una valoración de los indicadores alcanzados. De cara al futuro sería recomendable que el volcado de información en INFOCO 2014 se realizase con mayor periodicidad para poder revisar la calidad de la información proporcionada por los Órganos Gestores/Beneficiarios de manera que pueda solicitárseles que realicen las correcciones necesarias.
- Proporcionar instrucciones a los Órganos Gestores sobre cómo debe completarse el nombre y resumen de la operación en el sistema de gestión de los Programas Operativos y realizar una supervisión de esta información para que estos campos aparezcan adecuadamente publicados en la lista de operaciones. Además, sería necesario revisar la información existente para indicar a los Órganos Gestores/Beneficiarios que procedan a su corrección.
- Adecuar la página web a la estructura definida en el GERIP de programación, gestión y seguimiento, evaluación y comunicación.
- Intensificar las reuniones de la red GRADIMUR para proporcionar instrucciones y orientaciones adecuadas a los Órganos Gestores/Beneficiarios. Esta red podría emplearse para formar/informar a los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre aquellas cuestiones que les resultan de mayor complejidad como por ejemplo el reporte de indicadores o la presentación de buenas prácticas. Se debería orientar esta red hacia cuestiones más prácticas que dispusiesen de mayor utilidad para los Órganos Gestores/Beneficiarios de manera que facilite que cumplan con sus obligaciones.

- Continuar realizando sesiones formativas de tipo práctico dirigidas a la mejora del conocimiento de los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre aspectos relacionados con la información y publicidad en línea con las desarrolladas actualmente para otras temáticas. Se deberían proporcionar ejemplos concretos que facilitasen una mejor comprensión por parte de las personas participantes. Estas formaciones deberían concentrarse inicialmente en cómo reportar las actuaciones de información y publicidad realizadas y en elaborar y difundir las buenas prácticas que se manifiestan como los principales problemas existentes.
- Reforzar el contacto individualizado con los Órganos Gestores/Beneficiarios para atender a sus dudas y proporcionarles información individualizada y personalizada. Este contacto es especialmente necesario con aquellos Órganos Gestores/Beneficiarios que no han participado anteriormente en los Programas Operativos o que disponen de nuevas personas responsables de comunicación.
- Contar con recursos humanos adicionales que proporcionen soporte a la persona responsable de comunicación, de manera que el Organismo Intermedio pueda asumir un mayor protagonismo en el desarrollo de las acciones de información y publicidad, así como cumplir con las recomendaciones establecidas en esta comunicación que requieren un intenso trabajo por su parte, especialmente en lo que se refiere a la revisión y supervisión de las actividades desarrolladas hasta el momento.
- Desarrollar acciones de comunicación que permitan acercar la información a las personas jóvenes. Se deberían desarrollar acciones específicas dirigidas a las personas jóvenes como por ejemplo campañas en redes sociales empleando canales como Instagram, divulgar las acciones en los centros de formación, promover concursos para personas jóvenes, etc. Esto permitirá mejorar el conocimiento de la UE y los Fondos. Esta recomendación ya se emitió en el periodo de programación precedente y aún no se ha aplicado.
- Aplicar las recomendaciones establecidas en la evaluación final, especialmente la relativa a implicar a los beneficiarios privados en mayor medida en la comunicación, animar a los responsables públicos a divulgar el origen de los Fondos en las actuaciones y formar a las personas de los medios de comunicación en relación con los Fondos. La aplicación en la práctica de estas recomendaciones contribuiría a mejorar la eficacia de las medidas de comunicación y su impacto.
- Poner en marcha a la mayor brevedad posible las dos medidas establecidas en la guía de comunicación, que actualmente no han comenzado su ejecución, que hacen referencia a la elaboración de una “Guía de respuestas a aquellas preguntas que los interesados en acceder a la financiación comunitaria” y a la existencia de una “Herramienta informática para elaborar elementos de comunicación tales como placas, carteles, información en documentos, etc.”. Ambas medidas resultan adecuadas para informar a los beneficiarios potenciales sobre los

Fondos y para facilitar la labor de los Órganos Gestores/Beneficiarios proporcionándoles mecanismos para cumplir con la normativa de la Unión Europea, respectivamente.

- Asumir un papel de mayor relevancia en la identificación de buenas prácticas proporcionando instrucciones y orientaciones a los Órganos Gestores/Beneficiarios sobre cómo identificar y presentar estas buenas prácticas, revisando los informes presentados, proporcionando ejemplos, etc.

Órganos gestores/beneficiarios

En el caso de los Órganos Gestores/Beneficiarios, dado que existe un amplio número de entidades, y algunas recomendaciones solo hacen referencia a algunas de ellas, éstas se han agrupado por temática para facilitar su valoración y posterior implementación. En aquellas recomendaciones en que no se señala de manera expresa las entidades a las que aplican éstas corresponden a la totalidad de entidades.

En relación con los indicadores

- Realizar una revisión de la información incorporada en INFOCO 2014 para subsanar los errores y deficiencias identificados. Esta recomendación debe ser aplicada por la totalidad de gestores, dado que estos errores se producen de manera sistemática. La aplicación de esta recomendación es necesario para poder valorar los resultados alcanzados.

En relación con las páginas web

- Habilitar la página web de aquellos Órganos Gestores/Beneficiarios que no disponen de esta e incumplen, en consecuencia, la normativa de la Unión Europea. Esta recomendación hace referencia a la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda, la DG de Comercio, Consumo y Simplificación Avanzada, la DG de Familia y Políticas Sociales y la DG de Territorio y Arquitectura.
- Incluir el emblema del Fondo en las páginas web de la DG de Medio Ambiente y la DG de Transportes, Costas y Puertos para cumplir con los requisitos establecidos para la utilización del lema de la Unión.
- Adecuar la página web a la estructura definida en el GERIP de programación, gestión y seguimiento, evaluación y comunicación. Esta recomendación hace referencia a aquellos Órganos Gestores/Beneficiarios que no disponen actualmente de esta estructura que son la DG de Centros Educativos, la DG de Energía y Actividad Industrial y Minería, la DG de Formación Profesional y ERE, la DG de la Mujer e Igualdad de Oportunidades, la DG de Relaciones Laborales y Economía Social, la DG del Agua, el Servicio de Empleo y Formación (SEF) y el Servicio Murciano de Salud (SMS).

En relación con la lista de operaciones

- Revisar y realizar una descripción adecuada de las operaciones en el sistema de gestión de los Programas Operativos con objeto de que cuando esta aparezca en la lista de operaciones pueda ser comprendida por la ciudadanía. Se debería evitar abreviaturas y códigos y explicar en mayor detalle en el resumen el alcance de la operación.

En relación con las buenas prácticas

- Identificar, seleccionar y presentar buenas prácticas. Todos los Órganos Gestores/Beneficiarios deben presentar buenas prácticas, dado que su actividad en esta materia, con la excepción de la Fundación Integra, el Instituto de Turismo y OISMA, ha sido escasa. Estos deben presentar buenas prácticas para poder alcanzar el objetivo de que todos hayan presentado al menos una buena práctica al año y que el importe de las buenas prácticas aprobadas represente al menos un 50% de la ayuda de los Fondos.

En relación con las actividades de comunicación

- Desarrollar acciones de comunicación que dispongan de impacto efectivo sobre la ciudadanía como pueden ser las campañas de comunicación, noticias de prensa, radio o TV, la realización de videos, MUIPs, jornadas de puertas abiertas, exposiciones, etc. en lugar de limitarse al cumplimiento de las obligaciones de la normativa. Se trata de dar prioridad al impacto sobre el público objetivo en las acciones que se definan.
- Impulsar el desarrollo de acciones de información y publicidad que contribuyan a acercar a la ciudadanía las actuaciones que se están desarrollando para fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Aunque se están desarrollando actuaciones específicas dirigidas a beneficiarios potenciales, éstas no están alcanzando a la ciudadanía en general. Por este motivo se deberían desarrollar campañas específicas que pudieran tener un mayor impacto por ejemplo a través de la colaboración con la Dirección General de la Mujer, el Instituto de la Mujer o la Red de Igualdad.
- Desarrollar acciones específicas dirigidas a dar a conocer los Programas Operativos y la Unión Europea a las mujeres y, especialmente, a aquellas que pertenecen a colectivos con necesidades especiales de apoyo y que son destinatarios de la ayuda del FSE: mujeres migrantes, mujeres rurales, mujeres en situación o riesgo de exclusión social, etc. Esto permitirá no solo cumplir con los objetivos de la Estrategia de Comunicación sino también captar beneficiarias potenciales de las actuaciones cofinanciadas. Por ejemplo, la realización de presentaciones en entidades sin ánimo de lucro, asociaciones de mujeres, asociaciones de mujeres rurales, etc. podría ser una herramienta adecuada para mejorar el conocimiento de la UE. Además, también se podrían

hacer presentaciones en otros Foros como asociaciones de mujeres empresarias para que conozcan las ayudas financiadas tanto por FEDER como FSE.

- Continuar desarrollando acciones específicas para divulgar las políticas de innovación, la Estrategia de Especialización Inteligente y la contribución de los Fondos a su aplicación. Estas políticas resultan esenciales para fomentar el desarrollo económico y social, siendo la política de cohesión una herramienta fundamental para su financiación. Aunque se han desarrollado diversas acciones para su divulgación, estas operaciones son desconocidas por la ciudadanía debido a su menor visibilidad. Por ello, deberían continuar desarrollándose acciones específicas de comunicación como la “Semana de la Ciencia” o “Semana de la Innovación”, ya llevadas a cabo, en que se acerque a la población a estas acciones, se reconozca la labor del personal investigador y de las empresas innovadoras y se divulgue como la Unión Europea contribuye a financiar estos proyectos que inciden en la calidad de vida de la población.