



Unión Europea



Castilla-La Mancha

*Evaluación de la Estrategia de
Comunicación de los Programas
Operativos FEDER y FSE 2014-
2020 de Castilla-La Mancha*

Evaluación Intermedia



31 de enero de 2020

ÍNDICE

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN	3
1.1. <i>Diseño técnico de la evaluación</i>	3
1.1.1. Proceso de evaluación	3
1.1.2. Motivo de la evaluación	4
1.1.3. Alcance temporal	4
1.1.4. Agentes implicados y sus responsabilidades	5
1.1.5. Calendario	6
1.1.6. Estructura del informe	7
1.2. <i>Métodos y técnicas utilizadas</i>	7
1.2.1. Sistema de indicadores	7
1.2.2. Análisis documental	9
1.2.3. Entrevistas	9
1.2.4. Grupos de Discusión	10
1.3. <i>Valoración de lo anterior</i>	11
2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	13
2.1. <i>Proporcionalidad</i>	13
2.2. <i>Pertinencia</i>	14
2.3. <i>Validez y consistencia interna</i>	15
2.4. <i>Asignación y adecuación de los recursos</i>	16
2.5. <i>Principio de igualdad de oportunidades</i>	17
3. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	18
3.1. <i>Avances en la ejecución de las medidas</i>	18
3.2. <i>Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución</i>	31
3.3. <i>La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas</i>	32
4. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS FONDOS FEDER Y FSE.	37
5. INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.	40
6. ANÁLISIS DEL IMPACTO: LOGROS Y DESAFÍOS DE LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	43
7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS	49
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE MEDIDAS A ADOPTAR.	50

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

El presente informe se corresponde con la Evaluación Intermedia de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha.

Esta evaluación se desarrolla en el segundo semestre del año 2019, es decir, cuando ha transcurrido más de la mitad del actual período de programación 2014-2020 y casi cuatro años después de la aprobación de la primera versión de la Estrategia de Comunicación, en concreto, en el Comité de Seguimiento del PO FEDER de 3 de diciembre de 2015. En el momento en que se desarrolla esta evaluación, se hace sobre la última versión vigente de la Estrategia, con fecha 24 de mayo de 2019.

En un contexto en el que, en general, la ejecución de los programas se sitúa por debajo de lo previsto, cobra más importancia, si cabe, una adecuada comunicación y puesta en valor de las actuaciones cofinanciadas en cada territorio así como conocer la percepción que tiene la ciudadanía a este respecto. Por lo tanto, se trata de un momento clave para arrojar información determinante en relación al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la Estrategia objeto de evaluación.

En este sentido, el objeto principal de la evaluación es **analizar el grado de ejecución y resultados e impactos** logrados por la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha (en adelante, Estrategia).

La metodología empleada para llevarla a cabo cuenta con un primer apartado de **diseño técnico** que contiene el **proceso y motivo** de la evaluación, el **alcance temporal**, los **agentes implicados** y sus responsabilidades, el **calendario** y, por último, la **estructura** que tiene el informe.

El segundo apartado concerniente a la metodología se concentra en los **métodos y técnicas** utilizadas tanto de tipo cualitativo como de tipo cuantitativo que son, principalmente, el sistema de **indicadores**, **análisis documental**, **entrevistas personales** y **cuestionario on line** y, por último, la celebración de **grupos de discusión**.

1.1. Diseño técnico de la evaluación

El diseño técnico de la presente evaluación se ha llevado a cabo con el objetivo de garantizar el rigor de la metodología ya definida y tasada en la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del FSE 2014-2020* (en adelante, Guía de Evaluación), cuyo contenido ha sido consensuado en el ámbito de las reuniones del Grupo Español de Responsables de Información y Publicidad (en adelante **GERIP**), estableciendo las directrices necesarias para evaluar las actuaciones de información y publicidad contempladas en las Estrategias de Comunicación.

1.1.1. Proceso de evaluación

El procedimiento de la evaluación se ha configurado teniendo en cuenta la **normativa** vigente y las **orientaciones metodológicas** en base al **objetivo** de la Estrategia de Comunicación (visibilidad de los Programas Operativos y concienciación de la ciudadanía acerca del papel que juega Europa en la mejora de su calidad de vida), al **alcance** de la misma y al principio de **proporcionalidad**.

El proceso de evaluación comienza con una serie de elementos principales definidos en la Guía de Evaluación fruto del consenso de los agentes implicados en la Estrategia y participantes en el GERIP:

- Elaboración y cuantificación de los indicadores de seguimiento y evaluación para su volcado en la base de datos INFOCO2014.
- Elaboración y distribución de instrucciones a los órganos implicados en el desarrollo de las actuaciones contenidas en la Estrategia de Comunicación para asegurar su cumplimiento.
- Finalmente, el propio establecimiento de la metodología y los criterios de evaluación a aplicar.

En base a este planteamiento metodológico, el equipo de evaluación ha desarrollado las siguientes fases principales:

1ª FASE. Lanzamiento de la Evaluación.

2ª FASE. Revisión de la normativa de referencia y análisis de toda la documentación vinculada a la Estrategia de Comunicación.

3ª FASE. Análisis de los indicadores volcados en INFOCO2014 con fecha 30 de junio de 2019.

4ª FASE. Trabajo de campo:

- Entrevistas a las Autoridades de Gestión, Organismos Intermedios y organismos gestores y/o beneficiarios de los Programas Operativos.
- Celebración de dos Grupos de Discusión.
- Encuesta a la ciudadanía.

☑ **5ª FASE.** Triangulación de resultados y redacción del Informe de Evaluación.

1.1.2. Motivo de la evaluación

La presente evaluación se lleva a cabo para dar cumplimiento a la normativa de aplicación en el periodo de programación 2014-2020 donde se establece la necesidad de destacar el papel desempeñado por la Unión Europeo, garantizar la transparencia de la ayuda procedente de los Fondos y transmitir los logros de la Política de Cohesión e informar a las personas beneficiarias potenciales sobre las oportunidades de financiación (artículo 115 del Reglamento 1303/2013).

Adicionalmente, (Anexo XII del Reglamento 1303/2013), incorpora la obligación de que se evalúen los resultados de las medidas de información y comunicación en cuanto al grado de visibilidad y concienciación de los programas, así como del papel desempeñado por la UE.

1.1.3. Alcance temporal

El alcance temporal que abarca la presente evaluación comprende las medidas y actuaciones ejecutadas entre el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2019, por lo tanto, se trata de una evaluación intermedia.

1.1.4. Agentes implicados y sus responsabilidades

La competencia para trasladar las instrucciones concretas para el cumplimiento de los requisitos normativos recae en los Estados Miembros. En este sentido, las Autoridades de Gestión nacionales y los Organismos Intermedios han adoptado una serie de acuerdos donde se definen los principales actores implicados junto con sus responsabilidades:

Comisión Europea

- ☐ Revisar las Estrategias de Comunicación, en función de su papel en los Comités de Seguimiento.
- ☐ Revisar los resultados de las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación con motivo de su inclusión en los informes anuales de 2019 y de 2023.

Autoridades de Gestión

- ☐ Definir el marco común de trabajo en materia de Evaluación para las Estrategias de Comunicación.
- ☐ Coordinar, de manera general, el proceso de Evaluación convocando las reuniones del GERIP y, en su caso, del GRECO-AGE cuando se considere oportuno.
- ☐ Participar en el Comité de Evaluación para presentar los avances en materia de evaluación de la comunicación.
- ☐ Hacer el seguimiento del sistema de indicadores de seguimiento y evaluación de la comunicación definidos para el periodo 2014-2020, instrumentando las instrucciones y mecanismos que deberán aplicar los organismos implicados en la cuantificación de los indicadores y coordinando la cuantificación de dichos indicadores en el caso de los Organismos Intermedios de la AGE.
- ☐ Realizar el volcado en INFOCO 2014 de la cuantificación de sus propios indicadores.
- ☐ Poner en marcha las evaluaciones de las estrategias de Comunicación de los Programas Operativos Plurirregionales conforme a las pautas acordadas en la Guía de Evaluación y colaborar en lo que sea preciso en la evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos Regionales.
- ☐ Incluir en los informes de ejecución anuales y final la información recogida en el artículo 50 del Reglamento (UE) N^o 1303/2013.
- ☐ Informar al Comité de seguimiento acerca de la Estrategia de Comunicación, sus modificaciones y avances conseguidos.

Organismos Intermedios

- ☐ Participar, a través del GERIP; en el proceso de definición del marco común de trabajo en materia de evaluación de la comunicación para los PO FEDER y FSE 2014-2020.

- ❑ Poner en marcha las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos Regionales en 2019 y 2023 conforme a las pautas acordadas en la guía de evaluación, para su futura incorporación en los correspondientes informes anuales.
- ❑ Realizar el volcado de la cuantificación de los indicadores de seguimiento y evaluación propios en el aplicativo INFOCO2014, instrumentando las instrucciones y mecanismos que deberán aplicar los organismos regionales y coordinando la cuantificación de los indicadores de evaluación de las actuaciones de los Organismos de su administración regional.
- ❑ Realizar el seguimiento de los avances de la Estrategia de Comunicación, en el ámbito de sus competencias, para colaborar en la información a facilitar al correspondiente Comité de Seguimiento.
- ❑ Colaborar, en el ámbito de sus competencias, en la información a incluir en los informes de ejecución anuales y final según lo establecido en el artículo 50 del Reglamento (UE) N° 1303/2013.

Resto de Organismos Gestores

Por último, el resto de organismos que interviene en la ejecución de cada Programa debe asumir las siguientes obligaciones:

- ❑ Asegurar la recopilación de la información y documentación necesarias para que esté disponible para los equipos de evaluación.
- ❑ Recopilar la información pertinente para cumplimentar los indicadores de evaluación de información y publicidad.
- ❑ Volcar en la aplicación INFOCO2014 la cuantificación de los indicadores propios de la Estrategia de Comunicación, bien de forma directa o a través de su Organismo Intermedio.
- ❑ Colaborar en el adecuado desarrollo de los trabajos de la Evaluación de las Estrategias de Comunicación
- ❑ Si así se les solicita, participación en grupos de discusión o en el proceso de identificación de buenas prácticas.

1.1.5. Calendario

La presente evaluación se desarrolla en el segundo semestre de 2019 siguiendo las cinco fases anteriormente descritas en el apartado del proceso de evaluación.

1.1.6. Estructura del informe

La estructura del presente informe de Evaluación sigue el siguiente índice, según lo propuesto en el Anexo I de la Guía de Evaluación:

1. Metodología de evaluación.
 - 1.1. Diseño técnico de la evaluación.
 - 1.2. Métodos y técnicas utilizadas.
 - 1.3. Valoración de lo anterior.
2. Análisis de la programación de la estrategia de comunicación
3. Análisis de la aplicación de las medidas de información y publicidad.
 - 3.1. Avances en la ejecución de las medidas.
 - 3.2. Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución.
 - 3.3. La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas
4. Verificación de la inclusión de la información y publicidad en las actuaciones de verificación y control de los Fondos FEDER y FSE.
5. Incorporación del principio de igualdad de oportunidades en las medidas de información y publicidad.
6. Análisis del impacto: logros y desafíos de las actividades en materia de información y publicidad.
7. Valoración de las Buenas Prácticas presentadas.
8. Conclusiones y recomendaciones: propuestas de medidas a adoptar.

1.2. Métodos y técnicas utilizadas

1.2.1. Sistema de indicadores

a) Indicadores de realización y resultados

El diseño de indicadores de seguimiento y evaluación constituye un ejercicio fundamental para la evaluación del desarrollo y resultados alcanzados ya sea por un Programa o por una Estrategia. De esta manera y, de acuerdo con la línea de trabajo mantenida por el GERIP, **los indicadores de seguimiento y evaluación han sido elaborados y cuantificados conforme a distintas directrices para ser incluidos en las Estrategias de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020.**

En cuanto a su **diseño**, estos indicadores han sido homogeneizados en su definición teniendo en cuenta, por un lado, las actividades de información y comunicación que se incluyen en las Estrategias de Comunicación de cada Programa Operativo y, por otro lado, el ámbito de actuación de estas Estrategias que, en el caso de Castilla-La Mancha, está vinculada a dos Programas Operativos, FEDER y FSE, al ser una Estrategia plurifondo.

Los indicadores tienen dos **tipologías**:

Indicadores de realización, para conocer el número y tipo de actuaciones de información y comunicación que se llevan a la práctica.

Indicadores de resultado, para evaluar los efectos directos y en el corto plazo de las actuaciones de información y comunicación contenidas en las Estrategias.

En lo que se refiere a la **estimación de los valores a alcanzar** por cada uno de estos indicadores, se ha consensado entre los miembros que participan en las reuniones del GERIP que se realice para el año **2023** y que se tengan en cuenta las actividades ejecutadas por los responsables de las Estrategias y por los Organismos Intermedios, beneficiarios y/o gestores de los Programas Operativos.

Otra de las características de estos indicadores es su **proporcionalidad** en base a la cuantificación estimada de los mismos y al análisis cualitativo que se desarrolla en la presente evaluación.

b) Indicadores de impacto

Los indicadores de impacto permiten medir los efectos o consecuencias a más largo plazo de las actuaciones en materia de información y comunicación, así como si estos efectos son atribuibles a las intervenciones.

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

En primer lugar, se han planteado tres indicadores para la medición de las actuaciones de los distintos colectivos implicados en la aplicación de los fondos en los Programas Operativos, en concreto:

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

Y, en segundo lugar, se formular otros dos indicadores de impacto con el objetivo de medir el conocimiento que la ciudadanía tiene de los fondos procedentes de la Unión Europea y del papel que juega ésta en la mejora de su calidad de vida:

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

1.2.2. Análisis documental

El análisis documental permite llevar a cabo el examen del marco de referencia relativo a las actuaciones en materia de información y comunicación, motivo por el cual se ha realizado al inicio del proceso de evaluación de la Estrategia de Comunicación. Entre otros, se han revisado los siguientes documentos:

- Reglamento (UE) N° 1303/2013 (Título III, Capítulo II y Anexo XII).
- Reglamento de Ejecución (UE) N° 821/2014 (Capítulo II).
- Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha.
- Documentación emitida por las redes de comunicación INFORM e INIO de la Comisión Europea.
- Documentación emitida por el GERIP.
- Informes anuales de ejecución.
- Actas de los Comités de Seguimiento.
- Manuales de procedimientos y/o específicos en materia de información y comunicación tanto de los Organismos Intermedios como de las Autoridades de Gestión.

1.2.3. Entrevistas

Otra de las herramientas utilizadas para la presente evaluación han sido las **entrevistas**, tanto presenciales como a través de un cuestionario, así como una **encuesta a la ciudadanía**. Esto ha permitido extraer información cuantitativa para cruzarla con la información obtenida de los indicadores de evaluación y así analizar en profundidad los efectos de las medidas de información y comunicación puestas en marcha.

- ☑ **Entrevistas personales a las personas responsables de las Estrategias de Comunicación** mediante la aplicación del cuestionarios propuesto en el ANEXO 3 de la Guía de Evaluación. En concreto, se ha entrevistado a responsables de la Autoridad de Gestión tanto del FEDER como del FSE así como a los Organismos Intermedios regionales del Programa Operativo FEDER y del Programa Operativo FSE al tratarse de una estrategia plurifondo.

- **Entrevistas a los Órganos gestores y/o personas beneficiarias** mediante el envío del ANEXO 4 propuesto en la Guía de Evaluación a través del correo electrónico. Los cuestionarios recibidos han sido codificados para el análisis de los resultados obtenidos.
- **Encuesta a la ciudadanía.** Con el objetivo de, por un lado, contrastar si el público en general está concienciado del papel que la Unión Europea juega en la mejora de su calidad de vida y, por otro lado, evaluar los dos últimos indicadores de impacto (grado de conocimiento de los distintos Fondos y grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea) se ha llevado a cabo una encuesta telefónica a la ciudadanía aplicando el sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) siguiendo la propuesta de cuestionario incluido en el ANEXO 5 de la Guía de Evaluación.

Como se indica en la Guía de Evaluación, el diseño muestral se ha realizado de forma que permita alcanzar de una manera eficiente los objetivos de la encuesta, considerando una estratificación por CCAA. El tamaño de la muestra teórica total se situó en 16.000 unidades. Para proceder a la afijación de las unidades en cada una de las distintas Comunidades y Ciudades Autónomas y en aras de respetar el principio de proporcionalidad se establecieron dos grupos independientes, en función de la pertenencia de cada una de ellas al Grupo de las menos desarrolladas, donde se han incluido las de transición o al de Regiones Más Desarrolladas. Para decidir el tamaño de la muestra en cada grupo se ha conciliado el montante de fondos europeos a percibir en el período de programación 2014-2020 y la población residente en las Comunidades y Ciudades Autónomas incluidas en cada grupo. Finalmente, los tamaños fueron de 7.500 y 8.500 unidades, respectivamente.

En ambos grupos se realizó la afijación mediante un criterio de compromiso entre la afijación uniforme y la proporcional. Así, en el primer grupo, inicialmente se asignaron 675 unidades por cada una de las distintas Comunidades y/o Ciudades Autónomas y las unidades restantes se repartieron proporcionalmente al número de personas de 15 años en adelante en cada una de ellas, según los datos de población obtenidos de la revisión del padrón municipal de 2017. En el segundo grupo, se procedió de manera similar, pero con una afijación inicial de 450 unidades.

En el caso de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, el tamaño muestral se fijó en 1.169 unidades, con una estimación de 1,46 para el error de muestreo y un margen de error de 2,92 para un nivel de confianza del 95%.

1.2.4. Grupos de Discusión

El objetivo de los grupos de discusión es principalmente obtener respuestas en cuanto a las causas de necesidades o problemas así como sus posibles soluciones. En el marco de esta evaluación se han celebrado dos grupos de discusión, uno para los agentes implicados en la gestión desarrollo de las actuaciones en materia de información y comunicación del FEDER y otro para los de FSE con dos mesas redondas en cada caso:

Sensibilización y concienciación de la ciudadanía: canales, instrumentos, objetivos cubiertos, principales obstáculos, éxitos.

Accesibilidad y calidad en la formación e información proporcionada en materia de información y comunicación a las entidades y/o personas potencialmente beneficiarias.

En estos grupos de discusión han participado un total de 28 agentes implicados en la gestión y desarrollo de las actuaciones en materia de información y comunicación, entre los que se encontraban:

- Los Organismos Intermedios de ambos programas: la Viceconsejería de Empleo, Diálogo Social y Bienestar Laboral y la Dirección General de Políticas Financieras, Tesorería y Fondos Comunitarios.
- Las direcciones generales encargadas de la gestión de las acciones cofinanciadas, tanto por FEDER como por FSE: DG de Acción social y cooperación, DG de Mayores, Viceconsejería de Promoción a la Autonomía y atención a la Dependencia, DG de Autónomos, Trabajo y Economía Social, DG de Programas de Empleo, DG de Empresas, DG de Formación Profesional para el empleo, DG de Turismo, Comercio y Artesanía, DG de Inclusión Educativa y Programas, Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, DG de Cohesión Territorial, Instituto de la Mujer, DG de Asuntos Europeos, Viceconsejería de Relaciones Instituciones, Universidad de Castilla-La Mancha.
- Algunas entidades con experiencia en la materia: Confederación de Empresarios de Castilla-La Mancha – CECAM y Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en CLM (EAPN-CLM).

Por último, destacar que en el marco de estos grupos de discusión se ha celebrado una jornada de comunicación poniendo en valor la importancia del papel de la Unión Europea mediante una presentación por parte de la Dirección General de Asuntos Europeos de Castilla-La Mancha.

1.3. Valoración de lo anterior

La **metodología** que se acaba de describir, que se ajusta a la propuesta en la Guía de Evaluación, es análoga a la empleada en los procesos de evaluación de los Planes de Comunicación que se llevaron a cabo en el periodo de programación 2007-2013. Por lo tanto, se encuentra **contrastada** y cuenta con los **elementos necesarios para evaluar** los requisitos que deben cumplir las Estrategias de Comunicación, tanto en su **diseño** como en su **implementación**, así como atender los puntos centrales sobre los que debe versar la evaluación como son los logros conseguidos en cuanto a visibilidad y concienciación de la ciudadanía acerca del papel que juega la Unión Europea en la mejora de su calidad de vida.

La aplicación de las **herramientas y técnicas de evaluación** diseñadas en la metodología como es el sistema de indicadores, análisis documental, las entrevistas y los grupos de discusión han permitido sustanciar las valoraciones del equipo de evaluación en los diferentes elementos de análisis.

Con todo lo anterior se puede concluir que la metodología es adecuada para responder a las principales **preguntas de evaluación** que se plantean:

- ☐ ¿Cuál es el grado de consecución de los objetivos de la Estrategia de Comunicación?
- ☐ ¿Qué nivel de eficacia e impacto tienen las medidas de comunicación emprendidas en cuanto a los resultados y efectos conseguidos?

- ¿Cuál es el grado de visibilidad de los Programas Operativos del FEDER y del FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha?
- ¿Se está consiguiendo la concienciación de la ciudadanía de Castilla-La Mancha acerca del papel que juega la Unión Europea en la mejora de su calidad de vida?

2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Los criterios de evaluación constituyen el conjunto de aspectos clave analizados en esta evaluación:

- ❑ **Proporcionalidad**, es decir la existencia de una correspondencia entre las actuaciones recogidas en los Programas Operativos y el montante de fondos europeos destinados a su cofinanciación y las actuaciones en materia de comunicación que se van a evaluar.
- ❑ **Pertinencia** de la estrategia de comunicación definida respecto a las directrices al respecto. En este sentido, se valora la adecuación de la estrategia de Comunicación respecto a la documentación existente en esta materia procedente de las redes de comunicación INFORM e INIO de la Comisión Europea.
- ❑ **Validez y consistencia interna** de la Estrategia de Comunicación. Se determina a través de la comprobación de la existencia de coherencia entre los objetivos de la Estrategia de Comunicación y si las medidas de comunicación puestas en marcha responden adecuadamente a dichos objetivos.
- ❑ **Asignación y adecuación de los recursos** destinados a esta materia, es decir, el grado de ajuste entre las medidas de la Estrategia y los recursos disponibles para su ejecución.
- ❑ **Principio de igualdad de oportunidades**, es decir, si se ha tenido en cuenta este principio en las acciones de información y comunicación ejecutadas durante el periodo de análisis que cubre la Evaluación.

2.1. Proporcionalidad

El criterio de proporcionalidad se utiliza para valorar la existencia de una correspondencia entre las actuaciones recogidas en los Programas Operativos y el montante de fondos europeos destinados a su cofinanciación y las actuaciones en materia de comunicación que se van a evaluar.

Para llevar a cabo el análisis, se ha estudiado la relación entre la financiación de los Programas y el presupuesto estimado de la Estrategia de Comunicación:

- El presupuesto que la Estrategia destina a la comunicación de las medidas recogidas en los Programas es de **4 millones de euros**, tanto si son cofinanciadas como si se financian con el presupuesto propio de los organismos gestores.
- El 70% del presupuesto de la Estrategia corresponde a medidas y actividades de comunicación asociadas al ámbito de intervención del FEDER y el 30% restante al FSE, de forma prácticamente proporcional al peso de los correspondientes Programas Operativos regionales.
- Por otro lado, aplicando estos porcentajes del 70% y de 30% respectivamente, las cantidades resultantes suponen un 37% del importe previsto para Asistencia Técnica en el Programa Operativo FEDER (EJE 13, 7.575.500 €) y un 26% del importe previsto para Asistencia Técnica en el Programa Operativo FSE (Eje 8, 4.625.000 €).

- Finalmente, el porcentaje que supone el presupuesto de la Estrategia de Comunicación con respecto a la financiación total de los Programas Operativos alcanza el **0,38%** y el **0,46%** de FEDER y FSE, respectivamente.

Para completar este análisis, se ha tenido en cuenta el número de actuaciones que se recogen en la Estrategia de Comunicación así como otro tipo de actuaciones de obligado cumplimiento en materia de información y comunicación que se llevan a cabo por parte de los organismos gestores en el marco de los proyectos y programas que ejecutan y que se financian con cargo a otros ejes de los Programas distintos del Eje de Asistencia Técnica. Todas ellas guardan relación con el importe de cofinanciación que recibe Castilla-La Mancha entre FEDER y FSE por lo que se puede concluir que se ha tenido presente el principio de proporcionalidad.

Por todo ello, **la aplicación del principio de proporcionalidad se valora positivamente** en el marco de la presente evaluación ya que, además de haber sido tenido en cuenta en la programación, este principio también se ha considerado para valorar el modo en que se está implementando esta Estrategia de Comunicación en cuanto a los resultados e impactos que está produciendo con las diferentes medidas que se están llevando a cabo.

2.2. Pertinencia

En Castilla-La Mancha se ha apostado por elaborar una **Estrategia de Comunicación plurifondo** encaminada a ampliar el conocimiento de los programas operativos por parte de la población. Esta Estrategia presenta en su conjunto un **carácter continuista** con respecto a los Planes de Comunicación diseñados en el periodo de programación 2007-2013 motivado principalmente por los buenos resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores en cuanto a las directrices seguidas en materia de **pertinencia** así como porque la normativa en información y comunicación en el periodo 2014-2020 es, en su mayoría, una continuación de las prácticas desarrolladas durante el periodo 2007-2013. A este carácter continuista también se añade el deseo de impulsar mejoras vinculadas con determinadas novedades en los reglamentos como es el caso de sustituir “*Información y Publicidad*” por “*Información y Comunicación*”, dotando de un papel más activo a los agentes implicados.

En primer lugar, en cuanto al objetivo general y los objetivos estratégicos, la definición de los mismos no se ha visto apenas modificada.

Se considera, así mismo, que el contenido de la Estrategia es conforme a los reglamentos comunitarios y a las pautas e índice acordados en el seno del GERIP, sobre todo en lo que se refiere a que las buenas prácticas han de ser el hilo conductor como mejor manera de medir el impacto cualitativo de estas actuaciones ya que también permite unir la gestión con la comunicación.

Por otro lado, para valorar la pertinencia de la Estrategia con respecto a la documentación existente en esta materia procedente de las **redes de comunicación INFORM e INIO** de la Comisión Europea se observa lo siguiente:

- La **Red INFORM**, compuesta por las personas responsables de comunicación del FEDER y Fondo de Cohesión de las Autoridades de Gestión de los 28 Estados Miembros tiene como objetivos principales los siguientes:

- ✓ Asegurar el intercambio de información sobre los resultados de las Estrategias de Comunicación;
- ✓ Intercambiar experiencias y buenas prácticas en la implementación de las medidas de información y comunicación;
- ✓ Coordinar las actividades de comunicación entre los Estados Miembros y la Comisión;
- ✓ Debatir y evaluar la efectividad de las medidas de información y comunicación;
- ✓ Proponer recomendaciones para mejorar el alcance y el impacto de las actividades de comunicación y crear conciencia sobre los resultados y el valor agregado de esas actividades.

- La **Red INIO**, a la que pertenece la Unidad Administradora del FSE, está compuesta por las Autoridades de Gestión del FSE de los 28 Estados Miembros. La principal prioridad de esta Red Extraoficial de Funcionarios de Información del FSE es garantizar que todos aquellos que puedan utilizar los fondos de la UE a través del Fondo Social Europeo, conozcan esta información.

Las directrices en materia de comunicación de estas Redes se trasladan por parte de la Autoridad de Gestión a los Organismos Intermedios que, a su vez, éstos aplican en la Estrategia de Comunicación.

En conclusión, tanto en lo que se refiere al contenido de la Estrategia de Comunicación como en las directrices emitidas por las redes INFORM e INIO a nivel europeo, se valora de forma positiva la pertinencia.

2.3. Validez y consistencia interna

El análisis de la validez y consistencia interna trata de examinar el grado de coherencia entre los objetivos de la Estrategia de Comunicación y las medidas puestas en marcha en cuanto a si responden adecuadamente a estos objetivos, es decir, si las acciones emprendidas contribuyen al cumplimiento de dichos objetivos.

El apartado 3 de la Estrategia se articula en objetivos, grupos destinatarios, contenido de las medidas, actuaciones a desarrollar y, por último, las herramientas a utilizar. Esta estructura, a priori, permite asegurar un grado de coherencia exitoso en cuanto a la validez y consistencia interna.

Así, la Estrategia plantea un objetivo principal relativo a la visibilidad y a la puesta en valor del papel de la Unión Europea. Este objetivo se divide, a su vez, en dos objetivos estratégicos (OE 1: Informar sobre las oportunidades de financiación y participación que ofrecen los Programas y dar a conocer los procedimientos de acceso a las mismas y de gestión y control de los fondos y OE 2: Visibilizar la inversión que realiza la Unión Europea en Castilla-La Mancha a través de los Programas Operativos de FEDER y FSE).

Estos objetivos se concretan en diversas líneas de actuación, cuyo análisis permite valorar la coherencia con respecto a si estas actuaciones contribuyen a los objetivos anteriormente citados. A través de este estudio se ha constatado que las acciones emprendidas que se enmarcan en las líneas

de actuación están favoreciendo el logro de los objetivos establecidos y que, por lo tanto, el nivel de coherencia es elevado. Esta conclusión se apoya en los siguientes elementos:

- La lógica de intervención prevista en objetivos-medidas-líneas de acción posibilita que cada acción se asocie de forma directa con el objetivo final o bien de forma indirecta a través de los objetivos estratégicos.
- Todos los objetivos están cubiertos por alguna de las medidas previstas a través de la concreción de las actividades enmarcadas en las diversas líneas de acción.
- Las medidas que contempla la Estrategia permiten llegar a todos los grupos de destinatarios que se han definido.
- Las herramientas a utilizar permiten articular con éxito la lógica de intervención de la Estrategia de Comunicación.

2.4. Asignación y adecuación de los recursos

El análisis de la asignación y adecuación de los recursos se aborda en el presente apartado desde un doble enfoque, por un lado el presupuestario y, por otro lado, el de los recursos humanos destinados a la implementación de la Estrategia de Comunicación.

El **enfoque presupuestario** guarda vinculación con el análisis realizado en el anterior apartado de proporcionalidad donde se indicaba que el presupuesto estimado de la Estrategia asciende a 4 millones de euros, lo que supone un porcentaje que apenas alcanza el 0,5% del importe previsto en el conjunto de la programación de FEDER y FSE. Además, en esta previsión presupuestaria no se han tenido en cuenta las actuaciones de los organismos gestores ni el coste que se iba a asumir con cargo a fondos propios, es decir, sin cofinanciación.

Estas causas, que ya se identificaban en el anterior Plan de Comunicación, hacen que siga siendo complejo estimar el presupuesto de forma más precisa y, por lo tanto, dificultan valorar la adecuación al no disponer de los importes que realmente se destinan a las medidas de información y comunicación.

Por otro lado, en cuanto a los **recursos humanos**, así como a la dotación de **medios técnicos** y **materiales** necesarios para implementar con éxito las medidas contenidas en la Estrategia de Comunicación se concluye lo siguiente:

- Teniendo en cuenta los distintos niveles, desde las Autoridades de Gestión, Organismos Intermedios y órganos gestores o beneficiarios, los responsables en materia de información y comunicación que se explicitan en la Estrategia ascienden a un total de 29 personas. Si las competencias de cada cual así como si las instrucciones se transmiten de manera correcta, se considera que los recursos humanos debieran ser adecuados para la aplicación de las medidas contempladas en la Estrategia.
- En cuanto a los medios técnicos, se cuenta con la aplicación informática **INFOCO2014** en la que se vuelcan de forma conjunta los indicadores de comunicación correspondientes a los

Programas Operativos FEDER y FSE. Este volcado de datos facilita el seguimiento de la Estrategia.

2.5. Principio de igualdad de oportunidades

Este análisis entra a valorar si el Principio de Igualdad de Oportunidades se ha tenido en cuenta tanto a la hora de diseñar la Estrategia como en las acciones de información y publicidad puestas en marcha durante el periodo de referencia de la evaluación, es decir, desde el 1 de enero de 2014 a 30 de junio de 2019.

Este análisis se desarrolla en detalle, en el presente informe, en el epígrafe 6 *Incorporación del principio de Igualdad de Oportunidades en las medidas de información y publicidad*.

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

El análisis de la aplicación de las medidas de información y comunicación se ha llevado a cabo a través del estudio de los siguientes elementos:

Avances en la ejecución de las medidas: ejecución de indicadores y análisis particularizado por órganos gestores

Integración de las actividades de información y comunicación en los Informes Anuales de Ejecución verificando si estos informes han incluido dicha información sobre estas actuaciones.

Repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas estimando si la Estrategia de Comunicación ha incrementado la calidad en la ejecución de estas medidas y si se están cumpliendo los objetivos previstos en la misma.

3.1. Avances en la ejecución de las medidas

En las reuniones de las redes GERIP y GRECO-AGE se ha asentado la idea de que la presentación de Buenas Prácticas de Actuaciones se constituye como el **eje vertebrador de las Estrategias de Comunicación**. Así, el enfoque que se ha trabajado en estas reuniones consiste en que estas Buenas Prácticas han de reflejar las actuaciones destacadas que se han llevado a cabo por los organismos encargados del desarrollo de los Programas Operativos en función de los criterios definidos en la Guía, que plasman los que fueron adoptados en el seno del GERIP con intención de poner en valor estas actuaciones.

La única novedad con respecto al periodo anterior en cuanto a los requisitos para una Buena Práctica es que, por una lado, sólo se considerará que una **actuación esta convenientemente difundida** si al menos utiliza tres herramientas de comunicación y, por otro lado, será necesario incluir el **impacto de la actuación** en línea con el enfoque a resultados que se quieren conseguir en el actual periodo de programación para lo que se utilizarán los datos de los indicadores de gestión aprobados en cada Programa Operativo

Por lo tanto, el conjunto de **criterios que han de cumplir estas actuaciones** tienen un **carácter continuista** con los que ya se aprobaron en el año 2010, por lo que se encuentran claramente **consolidados**.

Por todas estas razones, el conjunto de Buenas Prácticas presentadas en el marco de esta Estrategia va a suponer el **criterio principal** a la hora de valorar el avance en la ejecución de las medidas en materia de información y publicidad. Concretamente, en esta Evaluación se van a tener en cuenta un total de **13 Buenas Prácticas** presentadas en materia de información y comunicación, 6 de ellas pertenecientes al FEDER y otras 7 pertenecientes al FSE.

El siguiente criterio para el análisis viene determinado por el **grado de ejecución** que presentan los **indicadores**, tanto de **realización** como de **resultado**, que se incluyen en la Estrategia de Comunicación con respecto a las metas establecidas así como la adecuación del presupuesto ejecutado en materia de información y comunicación en relación con el gasto previsto en dicha Estrategia.

Estos indicadores de comunicación son el mecanismo de seguimiento de todas aquellas acciones de información y publicidad puestas en marcha por los diferentes órganos gestores de FEDER y FSE de Castilla-La Mancha en el ámbito de las operaciones cofinanciadas de las que son responsables.

La información que alimenta dichos indicadores se obtiene de la aplicación informática INFOCO2014. Esta información se recoge según lo establecido en la Guía, en la que se sitúa el marco temporal de esta evaluación intermedia en 2019 e incluye toda actuación que se haya realizado en materia de comunicación durante el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2014 hasta el 30 de junio de 2019¹.

La extracción de los indicadores para su análisis por parte del equipo evaluador se hizo, en primera instancia, con fecha 3 de septiembre. Sin embargo, a raíz de un conjunto de incidencias detectadas, principalmente en lo que se refiere a la codificación de los organismos así como a la incoherencia del número de páginas web en relación al número de órganos gestores y ante la imposibilidad de llevar a cabo un análisis adecuado, se dio margen a la persona responsable de comunicación para que procediera a su subsanación. Debido a que se trata de una evaluación intermedia y con ánimo de completar un análisis que sirva de referencia de cara a la evaluación final y poder observar la evolución de las actuaciones a lo largo del periodo de programación, el equipo evaluador ha considerado oportuno optar por esta rectificación.

Una vez solucionado el problema se procedió a descargar de nuevo la información de INFOCO2014 con fecha 24 de octubre de 2019. Señalar también que los cambios producidos en la denominación y competencias de algunos órganos gestores han dificultado el análisis y la identificación de estos organismos en algún caso. En el capítulo de recomendaciones de esta evaluación se expondrá la necesidad de establecer un criterio de homogenización que facilite la identificación y pista de las actuaciones que lleve a cabo cada órgano gestor hasta el final del período de programación en previsión de que puedan suceder nuevos cambios organizativos y estructurales en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Además de estos dos **criterios** principales (Buenas Prácticas presentadas y grado de ejecución de los indicadores) el equipo de evaluación ha tenido en cuenta para completar el presente apartado un conjunto de elementos de valoración a los organismos como son, entre otros, la **calidad en el volcado de indicadores** en INFOCO2014 (principalmente si la redacción de la actividad de comunicación es comprensible y se evita el uso de acrónimos y siglas), la **estructura de las páginas web** (es decir, si se organiza en los apartados relativos a gestión, seguimiento, evaluación y comunicación), existencia de un **Portal Web Único** (con el enlace a todos los organismos), **listado de operaciones** (volcado de la información de forma que se garantice la transparencia hacia la ciudadanía), **asistencia a las reuniones del GERIP** por parte de las Autoridades de Gestión y los Organismos Intermedios y, en general, el grado de contribución a la Estrategia así como cualquier otro tipo de información que se haya recabado en el trabajo de campo llevado a cabo para desarrollar la presente evaluación.

El análisis global del grado de avance **de las medidas y actuaciones de información y comunicación** comprendidas en el periodo desde el **1 de enero de 2014** y el **30 de junio de 2019**

¹ A excepción del indicador 4 relativo a las páginas web, tanto de realización como de resultado, en el que se recogen únicamente los datos hasta el 31 de diciembre de 2018 por la propia naturaleza del mismo.

refleja que, a nivel general el retraso en la puesta en marcha de los Programas Operativos ha retrasado la ejecución de las operaciones y, por lo tanto, la correspondiente aplicación de las medidas de información y comunicación. De hecho, la ejecución adopta un ritmo creciente pasando de un nivel bajo en las primeras anualidades hacia una notable mejoría a partir del año 2017.

Tabla 1: Ejecución de los indicadores de realización y resultados con respecto a lo programado en la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha.

Tipo de actividad	Indicadores de realización	Programación	Total		Indicadores de resultados	Programación	Total	
			Ejecución	%			Ejecución	%
1	Nº de actividades y actos públicos	339	146	43,07%	Nº de asistentes	24.422	11.001	45,05%
2	Nº de acciones de difusión	860	700	81,40%				
3	Nº de publicaciones externas realizadas	288	56	19,44%	% de publicaciones distribuidas/editadas	100%	99,64%	
					Nº de puntos de distribución	81	58	71,60%
4	Nº de páginas Web	27	27	100,00%	Nº de visitas en páginas Web	280.000	190.475	68,03%
5	Nº de soportes publicitarios	316	163	51,58%				
6	Nº de documentación interna distribuida	214	110	51,40%	% de organismos cubiertos	100%	99,94%	
7	Nº de redes de información y publicidad	3	3	100,00%	Nº reuniones	68	32	47,06%
					Nº asistentes	59	34	57,63%

Fuente: Aplicación informática INFOCO2014 de "Indicadores de Comunicación" del Ministerio de Hacienda.

La ejecución de los **indicadores de realización** presenta un comportamiento desigual aunque en general se puede considerar adecuado en todos los casos exceptuando el *Nº de publicaciones externas realizadas* que se sitúa en unos niveles que todavía no alcanzan el 20% y que, por lo tanto, habrá de impulsarse para alcanzar los valores previstos. Destacan de forma muy positiva el *Nº de páginas Web* y el *Nº de Redes de información y publicidad* ya que han alcanzado el objetivo previsto así como el *Nº de acciones de difusión* con un porcentaje de eficacia de más del 80%.

En un punto intermedio se encuentran tanto el indicador 1 *Nº de actividades y actos públicos*, como el 5 *Nº de soportes publicitarios* y el 6 *Nº de documentación interna distribuida*, muestran un grado de ejecución medio y, en cierto modo, coherente con el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Estrategia. En concreto, los porcentajes de ejecución que presentan son del 43,07%, 51,58% y 51,4% respectivamente. Si se continúa con el ritmo de ejecución desplegado hasta la fecha, todo apunta a que será factible alcanzar los valores previstos en la Estrategia de Comunicación para cada uno de ellos hasta la finalización del periodo de programación.

En cuanto a los indicadores de realización es preciso señalar, por último, que el indicador 4 *Nº de páginas Web* presenta, a priori, una ejecución del 100%. No obstante, en el análisis detallado se ha encontrado un pequeño desajuste ya que, por un lado, en el portal web único de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda, son 26 los organismos referenciados (Organismos Intermedios y Órganos Gestores). Éstos, sumados a las dos Autoridades de Gestión del FEDER y FSE harían un total de 28 organismos que deberían disponer y volcar la información de sus páginas web y, por tanto, la programación de este indicador debería ajustarse a 28. En el chequeo de la información se ha detectado que la Dirección General de Recursos Humanos y Planificación Educativa si bien se encuentra en el portal web, a fecha 30 de junio de 2019 todavía no ha reportado información alguna de su página web.

Por su parte, con el análisis de los **indicadores de resultados** se pretende conocer cuál es el efecto directo y en el corto plazo que están teniendo las actuaciones de información y comunicación contempladas en la Estrategia.

Los porcentajes de ejecución sobre el total previsto para el conjunto del periodo de programación muestran una media superior a la obtenida para los indicadores de realización analizados anteriormente. Si continúan con un ritmo similar de ejecución, la previsión es que cumplan con los objetivos programados en la Estrategia de Comunicación.

Los indicadores que miden el *% de publicaciones distribuidas/editadas* y el *% de organismos cubiertos* tienen un valor de ejecución muy satisfactorio, ya que presentan unos valores del 99,64% y del 99,9% respectivamente. El resto de indicadores presentan unos valores adecuados y acordes teniendo en cuenta el marco temporal en el que se desarrolla esta evaluación intermedia.

Como en el caso de los indicadores de realización, se observa que conforme los programas van alcanzando un ritmo creciente de ejecución y desarrollando un mayor número de operaciones, la necesidad de comunicar las mismas hace que estos indicadores vayan aumentando sus valores.

Los indicadores de resultados tienen vinculación con la consecución de los indicadores de realización. Por este motivo el análisis se lleva a cabo observando el comportamiento que presenta la relación entre ambos tipos de indicadores con el objetivo de valorar el impacto que están teniendo las distintas medidas realizadas en materia de comunicación sobre los resultados que se obtienen en las distintas actuaciones.

Así, en primer lugar, el indicador relativo al *número de asistentes* y el indicador de *Nº de actividades y actos públicos* que se han realizado presentan unos porcentajes muy similares, del 45% y del 43% respectivamente, es decir, presentan una proporción adecuada.

En cuanto al indicador *% Publicaciones distribuidas/editadas*, el porcentaje de consecución revela que todas las publicaciones que se realizan, como no puede ser de otra manera, son distribuidas en mayor o menor medida contando con que el *Nº de puntos de distribución* se sitúa en un porcentaje del 34,57% sobre lo previsto.

El indicador *Nº de páginas web* alcanza un porcentaje del 100%, lo que significa que todas las páginas previstas en la Estrategia de Comunicación ya están en marcha. Teniendo en cuenta que la mayoría

de ellas se han dado de alta en la anualidad 2018, el dato que presenta el *Nº de visitas* es satisfactorio, ya que alcanza un 68% (190.475 visitas) con respecto al total previsto para el conjunto del periodo.

En el caso del indicador relativo a las redes de información y publicidad, las tres previstas (GERIP, INFORM e INIO) ya se recogen en su correspondiente indicador de realización y tanto el *Nº de reuniones* como el *Nº de asistentes* presentan unos valores acordes a los años transcurridos desde que se aprobó la Estrategia con respecto al total previsto en la misma. Esto hace que sea previsible que se cumplan los objetivos si se continúa con el mismo ritmo de ejecución.

En este análisis también es necesario realizar un apunte acerca del *presupuesto*. Así, en la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014–2020 de Castilla-La Mancha, teniendo en cuenta las medidas previstas en la misma, se ha estimado un presupuesto de 4.000.000€ para todas las actuaciones que, en materia de información y comunicación, se realicen por parte de los diferentes actores implicados. Dentro de este presupuesto se ha realizado una diferenciación, según del Programa Operativo de que se trate, dotando el 70% a FEDER, lo que supone 2.800.000€ y el 30% restante a FSE, lo que se corresponde con 1.200.000€.

El gasto vinculado a cada indicador por las diferentes actuaciones llevadas a cabo con respecto al total gastado hasta el 30 de junio de 2019 es muy desigual y en la mitad de los casos no se ha reflejado ningún gasto. Esto repercute en que el gasto total en relación con el presupuesto global de la Estrategia no llega apenas al 3%. En concreto, en la parte del FSE, se ha imputado un 0,9% del total previsto y, para FEDER, el gasto asciende a un 3% del total previsto para ese Fondo.

Uno de los motivos identificados por los que el gasto es tan bajo tiene que ver con que tanto los organismos gestores como los Organismos Intermedios no imputan el gasto de todas las actuaciones que desarrollan, sino que los cargan o bien a las propias actuaciones o queda asumido por los fondos propios, de hecho, más de la mitad de los organismos gestores no imputan ningún tipo de gasto a las actuaciones.

Una vez analizada la situación global y los criterios a utilizar se procede a valorar y posteriormente a clasificar a los organismos implicados en esta Estrategia en función de su contribución al avance de las medidas de información y comunicación, tomando como referencia principal la *presentación de Buenas Prácticas de actuaciones*.

En el análisis detallado por organismos, los más destacados son la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y la Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización (Consejería de Economía, Empresas y Empleo) ya que ambos han presentado dos Buenas Prácticas.

Por su parte, la **Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes** presentó una Buena Práctica en 2016 (Obras de Sustitución de la Escuela Infantil La Comedia de 2+2+2 Unidades en Almagro-Ciudad Real) y otra en la anualidad 2018 (Construcción del CEIP “La Libertad” en Illescas -Toledo). En ambos casos, las actuaciones contaron con una amplia difusión utilizando para ello diversas herramientas de comunicación, más allá de las estrictamente reglamentarias como la celebración de un acto de inauguración, publicación en redes sociales y noticias en medios de comunicación tanto digitales como impresos de ámbito regional y local.

La **Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización** también ha presentado dos Buenas Prácticas: Realidad Virtual y Realidad Aumentada para el Enoturismo de Bodega Iñiesta, S.L.U. y el Proyecto Smart GAO para la gestión inteligente de las energías renovables en las anualidades 2016 y 2017 respectivamente. Estas actuaciones han contado con una difusión muy destacable entre beneficiarios, beneficiarios potenciales y público en general a través de múltiples canales de información digitales e impresos y varios actos de presentación.

Siguiendo con el criterio de presentación de Buenas Prácticas de actuaciones, los siguientes organismos presentan un comportamiento mejorable al sólo haber presentado una desde el principio del periodo de programación: Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX), Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. SESCAM (Consejería de Sanidad), DG Universidades, Investigación e Innovación (Consejería de Educación, Cultura y Deportes), Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad (Consejería de Bienestar Social), Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, DG de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional (Consejería de Educación, Cultura y Deportes), Dirección General de Programas de Empleo (Consejería de Economía, Empresas y Empleo), Dirección General de Acción Social y Cooperación (Consejería de Bienestar Social), Viceconsejería de Empleo, Dialogo Social y Bienestar Social (Organismo Intermedio del FSE) y, por último, la DG Política Financiera, Tesorería y Fondos Comunitarios de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Organismo Intermedio del FEDER).

El resto de órganos gestores no han presentado, en el momento en que se lleva a cabo esta evaluación, ninguna buena práctica por lo que su implicación en este sentido es muy mejorable y deberán hacer un gran esfuerzo en lo que resta de periodo de programación.

Por su parte, el **Organismo Intermedio** del FSE ha presentado también una Buena Práctica relativa a la página web de los Fondos Estructurales de Castilla-La Mancha que incluye también la información del FEDER. Además, tanto el este Organismo Intermedio como del de FEDER impulsan de forma notable la implementación de la Estrategia de Comunicación, sobre todo en el caso del Organismo Intermedio del FSE si bien, en ambos casos, el montante presupuestario estimado habrá de ser revisado tratando de imputar los gastos acorde a las actuaciones llevadas a cabo en materia de comunicación.

En cuanto al análisis de la **contribución y grado de avance de los indicadores de realización y resultado** de la Estrategia de Comunicación se procede a valorar en qué medida los organismos contribuyen a alimentar los mismos y si su actividad en la materia queda debidamente indicada o lo que es lo mismo, cuál es el grado de calidad del volcado de información en INFOCO2014. Este análisis, además, se vincula con el del **grado de ejecución financiera del gestor con respecto al total de la Estrategia de Comunicación**.

En este sentido destaca la **Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes** ya que es uno de los organismos que más contribuye al avance hacia los objetivos, destacando el *Nº de acciones de difusión*, con un total de 120, lo que supone un 17,1% con respecto al total ejecutado por el conjunto de organismos en este indicador de realización. También es el organismo con mayor alcance en el *Nº de documentación interna distribuida*, con un 44,5% sobre el total ejecutado para este indicador. Con respecto a la **ejecución financiera**, es el organismo que más destaca ya que es responsable de un tercio del montante presupuestario ejecutado hasta este momento.

En línea con la difusión de las actuaciones, cabe destacar el esfuerzo realizado por la **Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización** en cuanto al *Nº de actividades y actos públicos* que ha organizado desde la anualidad 2016 y especialmente en el año 2018 que cuentan con un elevado *Número de asistentes*. La *ejecución financiera* que presenta este organismo supone un 9% del total ejecutado, porcentaje elevado con respecto al resto de organismos aunque en términos absolutos el gasto asciende solamente a 9.316,00 €.

El **Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX)** a pesar de sólo haber presentado una Buena Práctica, ha llevado a cabo un número destacable de *acciones de difusión* si bien el conjunto de las mismas corresponde únicamente a notas de prensa y a la publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de las órdenes de convocatoria y sus correspondientes resoluciones de ayuda.

Por otra parte contribuye de forma destacada al indicador de *Nº de publicaciones externas* principalmente con newsletter anuales desde 2016 siendo menor su contribución al resto de indicadores. De forma general, es coherente el *presupuesto ejecutado* por este organismo en acciones de comunicación en relación con los niveles que presenta en la ejecución de indicadores teniendo en cuenta el conjunto de la Estrategia.

El **Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)**, al margen de la mencionada presentación de una Buena Práctica, sólo presenta actividad en el indicador relativo al *Nº de acciones de difusión*, con un total de 11 en el periodo que abarca la presente evaluación y todas ellas relativas a notas de prensa. Este dato se contradice con lo mencionado en la ficha de la Buena Práctica donde se señala que la actuación *Desarrollo de líneas de investigación sobre la Fisiopatología de la Lesión Medular en el Hospital Nacional de Parapléjicos de Toledo* ha sido convenientemente difundida a través de la colocación de placas en cada uno de los laboratorios donde se lleva a cabo la investigación, de la página web del hospital y de la difusión en prensa digital, tanto especializada en la materia como generalista en ámbito regional y nacional. También se ha editado un díptico informativo para su difusión en reuniones y eventos.

Ni estas actuaciones de difusión mencionadas están incluidas en la aplicación INFOCO2014 ni cuentan con un montante estimado por lo que será preciso proceder a su revisión para que la actividad de este organismo sea convenientemente reflejada en el cuadro de indicadores de la Estrategia y se pueda valorar de un modo más preciso su contribución a la Estrategia de Comunicación. Además, será necesario hacer un esfuerzo a la hora de transmitir las instrucciones a los organismos para que sean conscientes de la importancia de trasladar esta información y para que conozcan la metodología que está detrás del cálculo de cada indicador.

La **Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación** es otro de los organismos incluidos en el grupo de aquellos que presentan un comportamiento mejorable ya que a pesar de contar con una Buena Práctica sólo contribuye al indicador *Nº de acciones de difusión* con un total de 23, si bien se llevan a cabo de forma más o menos constante a lo largo de todas las anualidades.

Este organismo ha difundido su Buena Práctica a través de un cartel, noticias en medios de comunicación e incluso un acto de inauguración y sin embargo, estas actuaciones de difusión no están incluidas en la aplicación INFOCO2014. Esto refuerza el mensaje anterior relativo a la necesidad de transmitir correctamente la metodología de cálculo de indicadores así como revisar que

todas las medidas de comunicación se encuentran reflejadas en el mencionado aplicativo y que cuentan con el montante estimado de las mismas, ya que en este caso tampoco consta el gasto de las actuaciones.

La **Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad** es un organismo muy activo en cuanto al desarrollo de medidas de información y comunicación. Su alto nivel de actividad no resulta coherente con el hecho de haber presentado sólo una Buena Práctica por lo que será necesario impulsar la presentación de nuevas actuaciones por parte de esta Dirección General.

En el caso del **Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha** se repite la situación observada en los organismos anteriores, es decir, las menciones de acciones de difusión que se incluyen en la ficha de la Buena Práctica no se reflejan en su totalidad en la aplicación INFOCO2014 como, por ejemplo, los folletos no están contemplados en el indicador de *Nº de publicaciones externas realizadas*. Además, es preciso incluir el montante presupuestario ya que tampoco refleja la realidad de lo que se está ejecutando.

La **Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional** presenta una actividad constante en prácticamente todos los indicadores a pesar de lo cual el montante estimado que refleja es residual. Se ha observado que esta circunstancia se produce en la práctica totalidad de los organismos por lo que será preciso adoptar medidas que permitan mejorar el presupuesto ejecutado para poder cumplir con los objetivos previstos y para que, en todo caso, se refleje la realidad del gasto que conllevan las medidas de información y comunicación.

Entrando más al detalle de indicadores, el *Nº de actividades y actos públicos* presenta actuaciones de diversa índole como son actos de difusión, sesiones informativas, jornadas y talleres, aunque no en todos los casos está claramente especificado a que se refieren por lo que será preciso ajustar mejor la definición de cada actividad. El *Nº de acciones de difusión* contiene principalmente notas de prensa y publicaciones en el Diario Oficial, aunque también incluye difusión en redes sociales como Twitter y Facebook (en este último caso se encuentra repetido el siguiente literal: “*Difusión en Facebook sobre enseñanzas cofinanciadas por FSE IES AZARQUIEL*”

Destaca también el *Nº de soportes publicitarios*, ya que ha colocado un gran número de carteles informativos y publicitarios en los distintos centros así como material promocional. Sólo señalar que se ha incluido como actuación el literal de “certificados de aprovechamiento por parte de la empresa”, actuación que no corresponde con este indicador por lo que habrá de revisarse.

Por último, en cuanto al *Nº de documentación interna distribuida*, señalar que si bien tiene un peso importante frente al resto de organismos, las descripciones que se han incluido en el aplicativo INFOCO2014 generan incertidumbre sobre si realmente se corresponden con este tipo de medidas al no distinguir claramente a que se refieren, sirva el siguiente ejemplo: “Otros documentos Normas de convivencia”. En este sentido será preciso revisar las descripciones de este indicador tratando de clarificar si se corresponden a guías metodológicas, indicaciones, informaciones, correos enviados con el objeto de aclarar temas o resolver cuestiones relacionadas con la gestión y aplicación de los Fondos, etc.

La **Dirección General de Programas de Empleo** centra sus actuaciones de comunicación en el Plan de Empleo parados de larga duración desarrollando tanto *actividades y actos públicos* como *actos de*

difusión mediante notas de prensa y publicaciones en el diario oficial principalmente. No obstante, según consta en la ficha de la Buena Práctica han publicado un video en youtube y han hecho publicaciones en prensa, actuaciones que no constan en el volcado de indicadores por lo que, una vez más, se reitera el hecho de que los organismos no están trasladando de forma adecuada a INFOCO 2014 las medidas que están ejecutando.

En este caso tampoco se están imputando gastos de estas actuaciones por lo que habrá de proceder a su revisión y actualización así como a impulsar desde los organismos intermedios la idea de la importancia que supone reflejar el coste de las medidas que se están llevando a cabo.

La **Dirección General de Acción Social y Cooperación**, más allá de haber presentado una Buena Práctica, participa de forma activa en la Estrategia de Comunicación a través de un conjunto de medidas sobre las que, como en el resto de casos analizados, no se ha contemplado gasto alguno.

Destaca sobre casi todos los organismos en cuanto al *Nº de actividades y actos públicos* que ha llevado a cabo, aunque también ha desarrollado actividades de difusión, diversas publicaciones, soportes publicitarios y distribución de documentación interna en mayor o menor medida.

Si se exceptúa a la **Agencia del Agua** y a la **Universidad de Castilla-La Mancha** con una contribución moderada a los indicadores y ejecución del presupuesto de la Estrategia, el resto de organismos presentan una aportación muy residual, al menos en lo que se observa del análisis de INFOCO2014. De hecho, la **Viceconsejería de Cultura** y la **Dirección General de Salud Pública y Consumo** sólo han alimentado el indicador del Nº de páginas web y la **Dirección General de Recursos Humanos y Planificación Educativa** no presenta información alguna en el aplicativo. Este grupo de organismos y especialmente los tres últimos mencionados deben mejorar considerablemente su comportamiento para contribuir con el resto de organismos a los objetivos fijados y consensuados en la Estrategia de Comunicación.

Una vez analizado el grado de avance de los indicadores y la ejecución financiera se entra al detalle de la **calidad en el volcado de indicadores** en INFOCO2014, es decir, si la descripción de la actuación es comprensible, si se evita el uso de abreviaturas, siglas o si no se duplican registros.

En este ámbito, más allá de echar en falta determinados indicadores vinculados a las Buenas Prácticas presentadas como se ha mencionado en los párrafos anteriores, es decir, hay casos en los que se describe en la ficha de la Buena Práctica que se han llevado a cabo determinadas actuaciones de comunicación que luego no se ven reflejadas en INFOCO2014 es preciso observar un conjunto de apreciaciones relativas a la calidad en el volcado para cada indicador.

En primer lugar, en el indicador relativo a las *actividades y actos públicos*, en la mayoría de los casos no se incluye la mención a la cofinanciación ni se distingue si corresponde al FEDER o al FSE exceptuando aquellas actuaciones muy generales como son los Comités de Seguimiento o las jornadas de presentación de los Programas Operativos que llevan a cabo los Organismos Intermedios, las descripciones de la Agencia del Agua y algunas informadas por la Dirección General de Acción Social y Cooperación. El resto de organismos se valora de forma negativa en este sentido al no describir correctamente estas actuaciones por lo que será preciso llevar a cabo una revisión y concretar más la descripción para mejorar su comprensión y transparencia.

Las *acciones de difusión* presentan registros duplicados y erratas menores, tampoco aluden a la cofinanciación en una amplia proporción e incluyen el número de expediente de contratación, información que no aporta valor añadido a la descripción de la actuación. En ocasiones se observan textos excesivamente sintéticos que no permiten entender de forma clara qué acción se está describiendo. Estos extremos, que se producen en la práctica totalidad de los órganos exceptuando los Organismos Intermedios, conducen a una valoración negativa por lo que se recomienda que sean revisados por las personas responsables de comunicación y tratar de mejorar la calidad del volcado. Entendiendo que la herramienta sólo permite incluir y/o borrar registros de forma individual, es decir, que no permite ni cargas ni eliminaciones masivas, será necesario llevar a cabo un plan de acción para que, sin que suponga una carga de trabajo excesiva, al final del período la información que se visualice sea correcta. Deberá proporcionarse también a los organismos gestores unas pautas concretas acerca de la correcta descripción de las actuaciones.

En las *publicaciones externas realizadas* sigue sin incluirse la mención a la cofinanciación, exceptuando como en los casos anteriores a los Organismos Intermedios y a la Agencia del Agua si bien la descripción de las actuaciones se muestra de forma más comprensible para conocer el tipo de publicación a que se refiere.

Si se exceptúa la Dirección General de Recursos Humanos y Planificación Educativa que, a fecha 30 de junio de 2019 todavía no ha reportado información alguna de su *página web* y, por lo tanto, tendrá que regularizarse, el resto de organismos han volcado esta información en el aplicativo si bien, la descripción de la actuación en el caso de los organismos regionales se hace constar que son las “visitas Web Fondos Estructurales C-LM” cuando lo que se ha de reflejar en la página web.

En el indicador *Nº de soportes publicitarios* se encuentra, de forma general, correctamente descrito el nombre de la actuación si bien, como en el resto de indicadores no se expresa la cofinanciación del FEDER y FSE exceptuando el caso de los Organismos Intermedios, la Agencia del Agua y la SG Educación. La DG Empresas, Competitividad e Internacionalización y la DG Telecomunicaciones hace constar esta cofinanciación aunque no en todas las actuaciones.

El siguiente indicador trata de reflejar el *Nº de documentación interna distribuida* desde las Autoridades de Gestión y/o los Organismos Intermedios hacia los organismos gestores y/o potenciales beneficiarios/as. El objetivo es que a través de esta documentación se garantice, por un lado, la transparencia de las actuaciones y, por otro lado, facilitar el cumplimiento de la normativa comunitaria. En el análisis de la descripción de las actuaciones se observa que determinados organismos hacen un esfuerzo por contribuir a estos objetivos a pesar de lo cual no acaban de completar correctamente la información en este sentido. Así, el Organismo Intermedio del FSE no incluye ninguna instrucción concreta de comunicación aunque si distribuye manuales de indicadores relacionados con la gestión del Programa Operativo. En cambio, el Organismo Intermedio del FEDER si que ha remitido manuales con instrucciones concretas relacionadas con las obligaciones en materia de comunicación. El resto de organismos gestores que contribuyen a este indicador también incluyen jornadas formativas y de indicadores relacionadas con la gestión aunque no se observa ninguna dirigida a la correcta comunicación de la cofinanciación, exceptuando la SG Educación que si que ha remitido instrucciones acerca de la correcta colocación de una placa informativa permanente.

Destaca, por último, que si bien la Autoridad de Gestión del FEDER ha hecho un esfuerzo por distribuir este tipo de documentación, la UAFSE no ha completado este indicador a pesar de que hay

constancia que si ha llevado a cabo este tipo de actuaciones por lo que, en este caso, será preciso que se refleje su actividad de cara al futuro para hacer constar que contribuye a la transparencia de las actuaciones y a facilitar el cumplimiento de la normativa comunitaria.

El indicado número 7, *Nº de redes de información y publicidad*, refleja las tres redes existentes de información y publicidad: GERIP, INFORM e INI. Este valor se ajusta convenientemente a las obligaciones marcadas en la Estrategia de Comunicación y permite valorar positivamente su comportamiento.

En cuanto al análisis de la *información a través de las páginas web*, el Reglamento de Disposiciones Comunes señala que, “con el fin de afianzar la accesibilidad y la transparencia de la información sobre las oportunidades de financiación y los beneficiarios de los proyectos, debe crearse en cada Estado miembro un sitio o un **portal de Internet único** que proporcione información sobre todos los programas operativos, incluidas las listas de operaciones subvencionadas dentro de cada programa operativo”.

Por otro lado, en el *Manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020* se indica que “las páginas web de los organismos beneficiarios públicos y/o intermediarios frente a beneficiarios/as privados, a los efectos de la obligación de tener un portal web único en España (que será en el caso de FEDER el de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y en el de FSE el de la Unidad Administradora del FSE del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social) deberán contener un apartado específico para proporcionar información sobre la Política Regional, los Programas Operativos y sus propias operaciones apoyadas a través de los mismos y se hará especial mención a las Buenas Prácticas de actividades cofinanciadas. A esos apartados específicos se podrá acceder a través de enlaces desde el portal web único.

Por lo tanto, en la presente evaluación, además de verificar la existencia del Portal Web Único se analiza que la estructura de la página web de cada organismos respeta lo establecido y consensuado en el seno de las reuniones del GERIP (gestión, seguimiento, evaluación y comunicación) además de la existencia de los documentos pertinentes que alimentan cada apartado.

Así, en lo que se refiere al **Portal Web Único** señalar, en primer lugar, que en el caso de los Programas Operativos FEDER y FSE de Castilla-La Mancha, al compartir Estrategia de Comunicación, los enlaces a las correspondientes web de cada organismo se especifican en el sitio web de la Autoridad de Gestión del FEDER, funcionando estos enlaces de manera correcta por lo que este aspecto a valorar se considera satisfactorio. Por el contrario, la Autoridad de Gestión del Fondo Social Europeo no disponía de este portal web en la fecha de referencia de la evaluación, es decir, a 30 de junio de 2019, aspecto negativo sobre todo teniendo en cuenta que, por un lado, es de cumplimiento normativo y que, por otro lado, es un sitio de referencia para el conjunto de organismos implicados en el FSE. La recomendación sería que con carácter urgente se corrigiera esta situación, si bien, en el momento de finalizar la elaboración del presente informe se observa que ha quedado subsanado y esta web dispone de los enlaces correspondientes en correcto funcionamiento.

El segundo aspecto a valorar corresponde al **contenido y estructura de las páginas web**. Los organismos gestores tanto de FEDER como de FSE en Castilla-La Mancha disponen de su página web en funcionamiento, con el logo y el lema correspondiente si bien dichas páginas no cuentan con

la estructura acordada en las reuniones del GERIP, es decir, no se organiza en los apartados correspondientes a programación, gestión, evaluación y seguimiento.

Esta situación debe ser revisada en todos los casos para que se comience cuanto antes a dotar de contenidos a las páginas de todos los organismos y poder difundir de manera óptima el papel de la Unión Europea y la cofinanciación tanto del FDER como del FSE. Incluso en el caso del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, cuya página web cuenta con amplia información de sus operaciones, tampoco dispone de la estructura adecuada y además, el enlace desde el Portal Web Único no lleva directamente a la página sino que se dirige a la web de fondos europeos de Castilla-La Mancha.

La estructura de la página web de la Autoridad de Gestión del FEDER es correcta por lo que la valoración es satisfactoria mientras que en el caso de la UAFSE ocurre igual que con el Portal Web Único, es decir, a 30 de junio de 2019 no se encontraba actualizada ni correctamente estructurada si bien en el momento actual ya se ha procedido a su revisión tanto en forma como en contenidos. Al ser un organismo de referencia para los gestores del FSE, este retraso genera ciertos problemas de incertidumbre a la hora de implementar correctamente las medidas de información y comunicación.

Relacionado con los contenidos que han de estar disponibles en las páginas web de las Autoridades de Gestión se encuentra la [lista de operaciones](#) o lo que es lo mismo, el volcado de la información de forma que se garantice la transparencia hacia la ciudadanía. Según las actas del GERIP, la función para que los responsables de cada Programa comenzaran a trasladar la información de las operaciones empezó a estar disponible en la anualidad 2018, situación que se valora de forma negativa teniendo en cuenta que el periodo de programación comenzó en 2014. Además, en un principio sólo estaba disponible esta información en xml, formato en ningún caso de fácil acceso y comprensión para la ciudadanía.

En cuanto a los requisitos del contenido de los campos como, por ejemplo, que no haya siglas, que los campos estén completos, del análisis se extrae que esto no se está cumpliendo. El motivo identificado es que esta información se vuelca directamente de Fondos 2020, aplicativo de gestión que no está pensado para la ciudadanía sino para los gestores de fondos por lo que se requeriría de una adaptación para hacerlo más comprensible. Por último, destaca el esfuerzo de la Autoridad de Gestión del FEDER que lleva a cabo una actualización semanal de este listado, al contrario que la UAFSE que realiza una actualización trimestral a lo que se une que esta información, aunque en el momento actual ya está disponible, no lo estaba en el periodo que alcanza la presente evaluación, es decir, a 30 de junio de 2019, este listado no se encontraba en la página web de la Autoridad de Gestión del FSE.

Por último, en cuanto a la asistencia a las reuniones del GERIP, este criterio de valoración únicamente podrá ser considerado para las Autoridades de Gestión de FSE y FEDER, y los Organismos Intermedios.

En estas reuniones se tratan todas las cuestiones que pueden surgir en el ámbito de las obligaciones de información y comunicación y sirven como foro para el traslado de instrucciones pertinentes en la materia. La asistencia a estas reuniones por parte de los Organismos Intermedios de FEDER y del FSE tanto directamente como por delegación entre los mismos es satisfactoria ya que sólo se ha ausentado en dos ocasiones. Por parte de la UAFSE, las ausencias ascienden a tres lo que, a priori, podría considerarse aceptable sino fuera porque es la Autoridad de Gestión del FSE y debería acudir

a la totalidad de estas reuniones ya que esto favorecería la coordinación de ambos fondos en materia de comunicación así como la traslación de los acuerdos que se adopten a los Organismos Intermedios de Estrategias de Comunicación monofondo.

El equipo de evaluación considera adecuado que estas reuniones se celebren con carácter trimestral y el contenido de las mismas ya que contribuyen a favorecer el contacto directo con la Autoridad de Gestión en materia de comunicación, lo que da pie a la puesta en común de dudas, dificultades, metodologías así como al desarrollo de pautas y criterios homogéneos.

Una vez desarrollado este análisis exhaustivo, se dispone de los criterios de juicio suficientes para establecer una clasificación acorde a la contribución de cada organismo a la implementación de la Estrategia de Comunicación.

Los **organismos que presentan un buen comportamiento** en materia de información y comunicación son la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes ya que además de haber presentado dos Buenas Prácticas es uno de los organismos que más contribuye a la consecución de los objetivos de la Estrategia de Comunicación y la Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización que también cuenta con dos Buenas Prácticas y una contribución satisfactoria a los indicadores de comunicación, sobre todo en lo que se refiere a las actividades y actos públicos que ha organizado.

Por su parte, la Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional a pesar de sólo contar con una Buena Práctica se incluye en este grupo ya que presenta una actividad constante en prácticamente todos los indicadores, observándose un esfuerzo que se valora como muy positivo.

La Dirección General de Acción Social y Cooperación si bien sólo ha presentado una Buena Práctica, participa de forma activa en la Estrategia de Comunicación por lo que se valora satisfactoriamente su comportamiento de forma comparativa con el resto.

En segundo lugar, **los organismos que presentan un comportamiento regular** son los que se mencionan a continuación.

El Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX) ha presentado una buena práctica y aunque contribuye cuantitativamente al indicador de acciones de difusión y a las publicaciones externas de forma satisfactoria, el conjunto de actuaciones se refieren a notas de prensa y publicaciones en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y a una newsletter, respectivamente.

El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), al margen de presentar una Buena Práctica sólo contribuye al indicador N° de acciones de difusión. Este organismo debe revisar sus indicadores ya que en la Buena Práctica menciona determinadas medidas interesantes de comunicación que no se han reflejado, por el momento, en la aplicación informática de indicadores.

Otro de los organismos incluidos entre los que presentan un comportamiento regular en la Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación ya que a pesar de contar con una Buena Práctica, sólo contribuye al indicador N° de acciones de difusión y, además, al igual que en el caso anterior, las medidas que se describen en la ficha de la Buena Práctica no quedan reflejadas en la ejecución de los indicadores.

La Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad es un organismo muy activo en materia de comunicación pero, a pesar de ello sólo ha presentado una Buena Práctica por el momento, así que debería concienciarse de la importancia de comunicar los proyectos interesantes que desarrolla.

Con el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha se repite la situación observada en otros organismos, es decir, las menciones de acciones de difusión que se incluyen en la ficha de la Buena Práctica no se reflejan en su totalidad en la aplicación INFOCO2014.

Con la Dirección General de Programas de Empleo se reitera el hecho de que desarrollan actuaciones de comunicación descritas en la Buena Práctica pero que no constan en el volcado de indicadores.

Por último, el resto de **organismos presentan un peor comportamiento** y son los que un mayor impulso deben dar a su implicación en la comunicación y mostrar un mayor compromiso en cuanto a trasladar el mensaje de la importancia de los fondos en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Estos organismos presentan una aportación residual a la ejecución de la Estrategia de Comunicación en su conjunto.

Al margen de esta clasificación, se han encontrado elementos en la práctica totalidad de los organismos y, por lo tanto, no ha sido criterios válidos para generar una adecuada clasificación. Esto sucede con el montante estimado que se atribuye a las actuaciones que viene siendo prácticamente simbólico en la mayoría de los casos y, por lo tanto, en el conjunto de la Estrategia.

También, en el análisis de las páginas web se ha constatado que ninguno de los organismos gestores tiene la estructura prevista de gestión, seguimiento, evaluación y comunicación.

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

La finalidad de este apartado es garantizar que se está aportando la información necesaria para el seguimiento de los avances en la aplicación de la Estrategia de Comunicación de manera periódica. A su vez, es necesario comprobar si se está incluyendo información relativa a la comunicación de aquellas actuaciones que han sido seleccionadas como BBPP y que se han desarrollado en el marco de los de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha.

En el caso de los Informes Anuales de Ejecución (IAE) del Programa Operativo FEDER, hay que señalar que recogen un Anexo de Comunicación en el que se detallan las medidas de información y comunicación puestas en práctica así como las Buenas Prácticas en su caso.

Por parte del Programa Operativo FSE, se dispone de únicamente tres Informes Anuales de Ejecución correspondientes a las anualidades 2016, 2017 y 2018. Esto se debe a que hasta diciembre de 2015 no se aprueba la Estrategia de Comunicación por lo que el IAE de 2014-2015 no se encuentra cumplimentado el apartado 12.2 en el que se incluye la información correspondiente sobre la implementación de las medidas de comunicación e información de las actuaciones cofinanciadas por este fondo.

En el IAE correspondiente a la anualidad 2016 se cumplimenta el apartado 12.2 del Informe "Resultados de las medidas de información y publicidad de los Fondos aplicadas conforme a la

estrategia de comunicación” estableciéndose las medidas de información y comunicación dirigidas a beneficiarios potenciales, a los beneficiarios, al público en general y a los agentes difusores.

En el caso del IAE de 2017, al no ser una exigencia reglamentaria, no se incluyó el apartado 12.2. Se informó al Comité de Seguimiento de los avances llevados a cabo en el desarrollo de la Estrategia.

En el caso del IAE 2018, se ha cumplimentado el apartado 12.2 del Informe en el que se incluyen las medidas que se han llevado a cabo diversas actuaciones en materia de información y publicidad realizadas por los distintos actores que participan dentro de este PO de FSE 2014-2020.

La información aportada en los Comités de Seguimiento de las tres anualidades que se están evaluando en relación con los avances en las medidas de información y comunicación previstas en la Estrategia, se produce mediante la elaboración y presentación de un documento específico en el que se detallan las mismas así como su evolución. A su vez, en este comité se realiza una presentación en la que se detalla de manera más visual el avance en las medidas de comunicación e información y también se hace referencia a la evolución en las medidas de las actuaciones que se han considerado como Buenas Prácticas.

Como conclusión, se puede afirmar que en los distintos Informes Anuales de Ejecución tanto en FEDER como en FSE, se aporta la información requerida sobre las medidas que se han llevado a cabo en materia de información y comunicación sobre las diferentes actuaciones llevadas a cabo en el marco de ambos Programas Operativos, así como el detalle dado sobre las Buenas Prácticas y la evolución de las distintas medidas.

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

El objeto de este apartado es valorar la repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas en materia de información y comunicación que se han puesto en marcha. Para ello se disponen una serie de aspectos clave a través de los cuales se pone de manifiesto el nivel de cumplimiento y de ejecución de las obligaciones que se establecen en la normativa europea en esta materia dentro de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha.

A continuación, se analizan siete cuestiones relevantes referidas a la calidad de la ejecución de las medidas de información y comunicación. La información para el cumplimiento del apartado se ha obtenido a través de las herramientas de evaluación de tipo cualitativo, tanto las entrevistas a las Autoridades de Gestión y a los Organismos Intermedios, como a los Órganos Gestores de los Programas Operativos a partir las conclusiones alcanzadas a lo largo de los grupos de discusión celebrados en el marco de esta 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.

Las cuestiones reglamentarias en materia de información y comunicación se plasman en instrucciones que se trasladan en tres niveles:

- De la Autoridad de Gestión al Organismo Intermedio. Se realiza principalmente en el ámbito de la celebración de las reuniones del GERIP con una periodicidad trimestral, a las que siempre acude la persona responsable de alguno de los dos Organismos Intermedios, bien del FEDER bien del FSE.

- De los Organismos Intermedios hacia los Órganos Gestores, se identifican diversas vías de comunicación, entre las que se destacan las siguientes:

- A través de la edición y difusión del “Manual Práctico de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020” y de la “Guía Rápida de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020”. Ambos documentos son muy visuales y prácticos para su consulta.
- En segundo lugar, a través de toda la información práctica disponible en los enlaces de la página web de los Organismos Intermedios, que puede descargarse directamente facilitando su uso y aplicación en las herramientas de comunicación a utilizar por los Órganos Gestores.
- También, en los cursos o acciones formativas a los Órganos Gestores se detallan y repasan estas obligaciones y se solventan las dudas en cuanto a la aplicación de los requisitos reglamentarios en materia de información y comunicación.

Por último, la atención y el contacto con los Órganos Gestores es constante para ayudarles a cumplir con sus obligaciones, gracias a la existencia de un canal directo con los Organismos Intermedios para la resolución de dudas con respecto a la forma de cumplir con estos requisitos, principalmente a través del correo electrónico, un elemento fundamental para el cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.

- Desde los Órganos Gestores hacia los beneficiarios. En este caso, tanto los Órganos Gestores del Programa Operativo FEDER como el del FSE emiten instrucciones para el correcto cumplimiento de los requisitos de información y comunicación reglamentarios. Estas instrucciones, que se dirigen a los beneficiarios últimos, también son útiles para el control y seguimiento de las acciones que se llevan a cabo.

Los Órganos Gestores plasman las instrucciones para el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias en materia de información y comunicación bien en los pliegos, en las convocatorias o en las becas, en el caso de las actuaciones que se adjudican mediante contratos, o bien, en el caso de las líneas de subvenciones, a través de un protocolo único de gestión donde se agrupa toda la normativa que los beneficiarios deben aplicar incluyendo toda la información necesaria, además de la parte relativa a información y publicidad.

Calidad de los procedimientos establecidos.

Los procedimientos establecidos para informar a los Órganos Gestores de sus obligaciones en materia de información y comunicación y garantizar un flujo constante de información hacia ellos a

efectos de solventar dudas o ayudarles en dicho cumplimiento, son eficaces. La disponibilidad y calidad de la información contenida en los documentos tanto programáticos (Estrategia de Comunicación) como de consulta (Manual Práctico o Guía Rápida y toda la información práctica descargable establecida en la web de los Organismos Intermedios), unido a las convocatorias de ayudas, los pliegos de los contratos y los DECA, contribuyen positivamente a garantizar el cumplimiento de los requisitos de información y comunicación de la cofinanciación por parte de FEDER y FSE de las actuaciones realizadas, lo que se traduce objetivamente como un indicador de calidad.

En cuanto al seguimiento por parte de los Organismos Intermedios, se han establecido procedimientos para este fin, tales como la recopilación de información y documentación necesaria, que facilita la cumplimentación de los indicadores y su posterior volcado a la aplicación INFOCO2014. Además, existen también procedimientos de control de calidad dirigidos a asegurar que la información que contienen los indicadores es la adecuada y reflejan fielmente la ejecución realizada.

Asimismo, en cuanto a la valoración de la calidad de los procesos y la información aportada a los Órganos Gestores, se puede determinar que es muy elevada, mostrando en una doble vertiente. Los indicadores de impacto que se analizan con detalle en el apartado 6 del presente informe revelan que, por un lado, la satisfacción de los destinatarios con la información facilitada es muy alta, con tasas que superan los valores del período anterior y el valor meta establecido para el final del período de programación. Por otro, la valoración de la utilidad de esta información, que es la otra vertiente de la valoración de la calidad de la misma, es también muy elevada, con tasas que igualmente se sitúan por encima de los valores del período anterior y muy cerca del valor objetivo para el final del período de programación.

De esta manera, se puede concluir que los procesos puestos en marcha cumplen satisfactoriamente su función, lo que es indicativo de su calidad y, adicionalmente, alta valoración por parte de sus usuarios.

Análisis sobre la concienciación de la ciudadanía sobre el FEDER y el FSE.

Como se puede comprobar de forma más detallada en el apartado número 6 de este informe, la ciudadanía tiene un amplio conocimiento acerca de los fondos que provienen de la Unión Europea destinados a Castilla-La Mancha a través de actuaciones que tienen una repercusión económica y social. Sin embargo, aunque en el caso del FEDER ha aumentado con respecto al período anterior, el grado de conocimiento de los Fondos Estructurales es inferior.

Este grado de conocimiento de la ciudadanía sobre los Fondos Estructurales no cuenta con un sistema de medición por parte de los Órganos Gestores, más allá de la contabilización del número de visitas a la página web, por ejemplo, lo que simplemente otorga una percepción aproximada. Por parte de los Órganos Gestores se considera que no existe un gran interés de la ciudadanía o que simplemente se debería de reajustar la estrategia de comunicación para que tenga un alcance más transversal, con un lenguaje menos técnico y más llamativo y enfocado a llegar a la ciudadanía.

Para incrementar esta concienciación o interés por parte de la ciudadanía, los Órganos Gestores proponen, aparte de la remodelación de la estrategia de comunicación, una campaña televisiva a nivel

nacional, con mensajes más cortos, claros y concretos, con una mayor participación física. Asimismo, se proponen soluciones en el ámbito educativo, como la introducción de una asignatura.

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

Los principales recursos destinados a los aspectos de información y comunicación son los cursos formativos en la materia y los manuales prácticos ya mencionados (Manual Práctico o Guía Rápida), que se envían a todos los Órganos Gestores a través del correo electrónico. También existen formaciones propias a través de la página web y las reuniones estratégicas y comunes de la junta, donde también se tratan distintos aspectos en materia de información y comunicación. Todos estos aspectos son altamente valorados por parte de los Órganos Gestores sin excepción, sin embargo, éstos reclaman como posible aspecto de mejora la inclusión de personal cualificado en comunicación, ya que podría ser un elemento clave que les ayude en el cumplimiento de las obligaciones en esta materia. Además, se considera que el establecimiento de un protocolo de actuación común en esta materia también sería productivo, ya que actualmente funcionan con un orden del día.

En cuanto a los recursos económicos asignados a las actuaciones de información y comunicación en Castilla-La Mancha, el porcentaje del conjunto total del gasto realizado entre el gasto previsto en la Estrategia de Comunicación supone únicamente el 2,6%, por lo que, pese a que aún queda tiempo para finalizar el período de programación, en el momento actual en el que se realiza la presente evaluación se considera que debería de incrementarse el esfuerzo en la asignación de recursos en materia de información y comunicación.

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

Al tratarse de una Estrategia de Comunicación plurifondo, los indicadores de comunicación de ambos Programas Operativos (FEDER y FSE) se vuelcan de forma conjunta en la aplicación informática INFOCO2014, a través de la cual se realiza el seguimiento de los mismos, facilitando la evaluación de los indicadores y la detección temprana de las posibles incidencias que puedan ocurrir. Los Organismos Intermedios y la Autoridad de Gestión del FEDER son los encargados del manejo de la aplicación informática, así como del volcado de los indicadores de forma centralizada, lo que garantiza la homogeneidad de la información y facilita el seguimiento de la misma. No obstante, se han expuesto algunas limitaciones existentes en la herramienta INFOCO2014, por ejemplo, a la hora de modificarse los nombres de los Órganos Gestores, en la eliminación de registros o la dificultad para subir y modificar los datos de los indicadores.

De esta manera, en cuanto al apoyo informático, se puede concluir que la existencia de esta aplicación informática INFOCO2014 facilita y centraliza toda la información relativa a los indicadores de comunicación es en sí misma, de forma segura y facilitando la comprensión y el análisis de la información, pero deberían introducirse mejoras que faciliten la carga de datos y su posible rectificación.

Análisis de la estructura y el funcionamiento del GERIP, GRECO-AGE y resto de redes regionales.

Los Organismos Intermedios otorgan una gran importancia al hecho de pertenecer a una red de comunicación de ámbito nacional como GERIP, en cuyas reuniones se tratan distintos aspectos en

materia de información y comunicación, además de las cuestiones que pueden surgir en el ámbito de estas obligaciones, así como las instrucciones pertinentes que se trasladan en la materia. Las reuniones se celebran trimestralmente y por parte de los Organismos Intermedios se asiste sin excepción a todas ellas. Además, es una manera de tener contacto directo con la Autoridad de Gestión en materia de información y comunicación, lo que da pie a la puesta en común de posibles dudas, dificultades, etc., favoreciendo la realización de una estrategia común de comunicación entre los distintos actores implicados.

Asimismo, en cuanto a las reuniones de INFORM e INIO, se considera que se debería de realizar un esfuerzo para adecuar o compatibilizar los calendarios con el objetivo de asistir de forma regular a las mismas, ya que en ellas se trasladan diferentes instrucciones en materia de información y comunicación, y se abre la posibilidad de resolver dudas en cuanto a las interpretaciones y registro de los indicadores de comunicación.

Cumplimiento de los objetivos de información y comunicación.

En Castilla-La Mancha se están cumpliendo los objetivos de en materia de información y comunicación. Se ha cumplido con la obligación reglamentaria que establece publicar el listado de operaciones en la página web de la Autoridad de Gestión. Por otro lado, también se ha celebrado, de acuerdo con lo establecido por el reglamento, una actividad informativa anual organizada por la Autoridad de Gestión, en concreto, el Acto Anual de Política Regional y Fondos Europeos en España, donde se difunde la importancia de la Política de Cohesión de la UE.

En cuanto al grado de ejecución de los indicadores de comunicación, como se ha podido ver en el apartado 3.1 de la presente evaluación, es adecuado, aunque habrá que esperar a la evaluación final del periodo de programación para saber si se consigue o no cumplir las metas previstas.

La obligación de portal web único se está cumpliendo, tratado de llevarlo a cabo de manera homogénea. Los Organismos Intermedios incluyen la información relativa a la información y la comunicación de los Programas Operativos en su página web con la estructura recomendada por el GERIP y los Órganos Gestores incluyen en la suya propia la descripción de los proyectos cofinanciados, así como el emblema, el logo correspondiente y los elementos gráficos ilustrativos de los mismos; aunque actualmente se tienen enlaces, lo que se considera como fundamental.

En lo que respecta a las instrucciones para el cumplimiento de estas obligaciones, se trasladan, como ya se ha mencionado anteriormente, en los tres niveles analizados y se realiza un seguimiento del cumplimiento por parte de los beneficiarios que verdaderamente se está produciendo.

Por último, la presentación de las Buenas Prácticas es objeto de análisis en el apartado número 7 de la presente evaluación, en el que se considera que sería recomendable incrementar el ritmo de presentación de Buenas Prácticas para el final del periodo de programación. Asimismo, todos los Órganos Gestores tienen la información necesaria acerca de las Buenas Prácticas, conocen sus obligaciones en este sentido y diez de ellos han presentado sus actuaciones más destacadas.

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

La finalidad de este apartado consiste en comprobar que la normativa en materia de información y comunicación se ha tenido en cuenta en los procedimientos de control de las operaciones y en los procesos de verificación, habiéndose integrado en los listados de comprobación del control del artículo 125.5 del Reglamento (UE) N° 1303/2013 de Disposiciones Comunes a los Fondos Estructurales y de Inversión.

En este análisis se han tenido en cuenta los modelos de las listas de comprobación utilizadas en las verificaciones y controles de los Programas Operativos tanto del FEDER como del FSE de Castilla-La Mancha.

Las listas de comprobación han sido facilitadas al equipo evaluador por parte del Organismo Intermedio. En ellas se incluyen las preguntas y los ítems de verificación específicos para comprobar el cumplimiento de los requisitos u obligaciones en materia de información y comunicación de las actuaciones cofinanciadas por los Fondos Europeos.

En el **chequeo y validación de operaciones** por parte del Organismo Intermedio,

En el caso de la **solicitud de financiación** de operaciones, se pueden encontrar los siguientes ítems:

- Esta Operación ¿está calificada como BUENA PRÁCTICA?
- Porcentaje de los gastos relativos a información y comunicación.

En la **validación de la solicitud de financiación** por parte del Organismo Intermedio,

En el caso de la **selección de operaciones** para su cofinanciación por el FEDER, se han encontrado las siguientes descripciones de las condiciones de ayuda:

- El beneficiario queda sujeto a las disposiciones en materia de información, publicidad y comunicación sobre el apoyo procedente del FEDER en los términos establecidos en la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER - FSE 2014-2020.
- Sin perjuicio de las normas por las que se rijan las ayudas de Estado, el beneficiario debe colaborar con el Organismo que aprueba la operación para que todos los documentos justificativos relativos a los gastos apoyados por el Programa Operativo cuyo gasto total subvencionable sea inferior a 1.000.000 euros, se pongan a disposición de la Comisión Europea y del Tribunal de Cuentas Europeo, si así lo solicitan, durante un plazo de tres años a partir del 31 de diciembre siguiente a la presentación de las cuentas en las que estén incluidos los gastos de la operación.

En el caso de las operaciones no contempladas en el párrafo anterior, todos los documentos justificativos estarán disponibles durante un plazo de dos años a partir del 31 de diciembre siguiente a la presentación de las cuentas en las que estén incluidos los gastos definitivos de la operación concluida.

Dichos períodos quedarán interrumpidos si se inicia un procedimiento judicial o a petición, debidamente justificada, de la Comisión Europea. El Organismo Intermedio informará a los beneficiarios de la fecha de inicio del período mencionado.

- El beneficiario debe cumplir con las obligaciones que establece el artículo 10 del Reglamento de Ejecución 1011/2014 de la Comisión, de 22 de septiembre de 2014, sobre la Transmisión de documentos y datos a través de los sistemas de intercambio electrónico de datos.
- Los indicadores de productividad que se prevé lograr con la ejecución de la operación son los comunicados en la información suministrada por el beneficiario en la Solicitud de Financiación. El beneficiario deberá informar sobre el nivel de logro de los indicadores de productividad al mismo tiempo que justifique gastos para ser declarados en solicitudes de reembolso.
- Asimismo, el beneficiario deberá informar de los indicadores de resultado de los definidos en el PO adoptado, en el OE correspondiente a la operación, a cuyo avance contribuye la operación.
- La aceptación de la ayuda implica la declaración de que la operación aprobada no incluye actividades que forman parte de una operación que haya sido objeto de un procedimiento de recuperación consecuencia de la reagrupación de una actividad productiva fuera del área del programa.
- Información respecto a si la operación forma parte de un ITI, con las características adicionales que deban recogerse por esta cuestión: qué ITI, etc.
- Información respecto a si la operación forma parte de una Estrategia DUSI, con las características adicionales que deban recogerse por esta cuestión: qué Estrategia, etc.
- Información respecto a si la operación es un instrumento financiero, con las características adicionales que deban recogerse por esta cuestión: lo correspondiente al Acuerdo de financiación.

En las comprobaciones previas a la aprobación **de la selección de una operación**, se pueden encontrar las siguientes preguntas:

- ¿Se ha comunicado al beneficiario la cofinanciación europea y que la aceptación de la ayuda implica la aceptación de su inclusión en una lista pública de operaciones, de conformidad con el artículo 115?2 y las responsabilidades señaladas en el Anexo XII del RDC?
- ¿Se ha comunicado al beneficiario que debe cumplir la normativa nacional y comunitaria aplicable?
- En caso de que los reembolsos de costes subvencionables se establezcan en base a los costes realmente incurridos y abonados, ¿se ha informado a los beneficiarios de su obligación de llevar un sistema de contabilidad aparte, o asignar un código contable adecuado a la todas las transacciones relacionadas con la operación?

En el caso de las **verificaciones administrativas**, el listado incluye las siguientes preguntas:

- ¿Se ha comprobado que en el expediente no existen indicios de fraccionamiento del objeto del contrato de forma que se hayan eludido los requisitos de publicidad, o los relativos al procedimiento de adjudicación que correspondan?
- En caso de procedimiento negociado sin publicidad, ¿se dan las condiciones establecidas en la normativa aplicable para que no se publique la licitación?
- ¿Se han cumplido las normas de publicidad de las licitaciones?
- ¿Se ha mencionado la cofinanciación europea en la documentación del expediente?
- ¿Se ha hecho referencia en la publicación de la adjudicación a la cofinanciación europea?
- ¿Dispone el beneficiario del adecuado sistema de información que establece la normativa y el DECA, en particular?
- ¿Están cumplidas por parte del beneficiario las especificaciones del DECA relativas a medidas de comunicación e información de la ayuda solicitada y lo establecido en el Anexo XII apartado 2 (2) del RDC?
- En caso de que el gasto declarado a FEDER sea menor que el importe del gasto correspondiente que figura en los documentos justificativos del gasto y del pago, ¿se ha verificado que el importe declarado es el correcto teniendo en cuenta la justificación de que se declaran solo parcialmente los gastos?
- ¿Se ha apreciado que se haya recurrido al fraccionamiento del objeto del contrato para eludir los preceptos legales de publicidad, concurrencia e igualdad?
- ¿SE HA CUMPLIDO CON LAS NORMAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD?

Por último, en el caso de las **verificaciones in situ**, se verifica lo siguiente:

- ¿Queda comprobado que se cumple con las medidas de información y publicidad establecidas en el Reglamento (UE) nº 1303/2013 y derivados?

Una vez revisados los listados, la conclusión que se extrae es satisfactoria, pues se ha comprobado que en los procesos de verificación y control del referido artículo 125.5 se ha tenido en cuenta la normativa en materia de comunicación quedando constatado con el análisis de dichos listados de comprobación. Además, estos listados permiten verificar que las acciones ejecutadas en el marco de los Programas Operativos han contemplado las obligaciones en materia de información y publicidad establecidas en la Estrategia de Comunicación.

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

En este apartado se evalúa la contribución de los distintos Fondos Estructurales a la consecución del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la no discriminación. Para ello se propone un análisis sobre dos niveles: el primero, más general con el que ver la inclusión en la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha del principio de igualdad de oportunidades y no discriminación y un segundo nivel más específico, con el que comprobar la incorporación de estas medidas de igualdad de oportunidades en las distintas acciones realizadas en materia de información y comunicación en el marco de estos Programas.

Estrategia de comunicación.

Este primer nivel de análisis se realiza directamente sobre la propia Estrategia, ya que el grado de incorporación del principio de igualdad de oportunidades en las distintas acciones realizadas puede venir influido por la importancia que se le ha dado en la misma.

Fuera de los objetivos estratégicos, pero como línea transversal se establece esta medida como acción horizontal a la hora de difundir la aportación de FEDER y FSE en cualquier actuación dentro del marco de estos Programas Operativos.

Velar por la igualdad de oportunidades y entre hombres y mujeres en todas las medidas de comunicación que se emprendan en el marco de esta Estrategia de Comunicación, atendiendo a una utilización no sexista del lenguaje y a una presentación de la imagen de la mujer no estereotipada y sexista.

Esta línea que se propone dentro de la estrategia permite eliminar las posibles barreras que se encuentran a la hora de dar cumplimiento a la obligación de comunicar. Si es cierto que tanto en el “Manual Práctico de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020” como en la “Guía Rápida de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020” no se hace alusión a este tipo de medidas.

Si se hace hincapié en el diseño de dicha estrategia más centrada en la manera de redactarse se observa que:

- Nombres colectivos como por ejemplo “ciudadanía”, en vez de ciudadanos.
- Perífrasis (“las personas entrevistadas”, en vez de los entrevistados).
- Uso de formas personales genéricas o formas no personales de los verbos, etc.

Ateniéndose a todo lo anterior, se observa una buena adecuación del principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación dentro de la Estrategia, pero, a su vez, esta buena práctica no se traslada a los documentos de carácter operativo, por lo que se creen necesario incorporar estas medidas a la totalidad de documentos de esta índole.

Medidas de información y publicidad de actuaciones cofinanciadas.

Más allá de lo que se aportan en el apartado anterior, es necesario ver la secuenciación que se sigue entre lo que se establece en la estrategia hasta las medidas específicas que se llevan cabo en materia de información y comunicación.

Este principio de igualdad de oportunidades transversal en toda la estrategia se recoge también desde las reuniones del GERIP, ya que se instaura dentro del criterio 6 para la consideración de proyectos como BBPP. A continuación, se expone el criterio 6 y la explicación que se aporta en dicha estrategia:

CRITERIO 6: *“Consideración de las Prioridades Horizontales (igualdad de oportunidades y no discriminación, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental). Se debe indicar cómo se han aplicado estos criterios en el proyecto. Así, por ejemplo, en proyectos que influyan en la mejora de la igualdad, logrando mayores cotas y creando una sociedad más igualitaria, se indicará el impacto y el resultado previsto, determinando el grado de contribución del mismo al cumplimiento de la igualdad de oportunidades, sí como los efectos positivos definidos y aplicados durante su ejecución. En aquellos que promuevan la protección ambiental, la eficiencia de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo, la biodiversidad, la capacidad de adaptación frente a los desastres y la prevención y gestión de riesgos contribuyendo al cumplimiento y buena calidad en la sostenibilidad ambiental, se habrá de indicar cómo se aplican estos criterios en las actuaciones realizadas”.*

Además, se debe destacar el papel tan importante que tiene en materia de igualdad el Instituto de la Mujer, miembro permanente de los comités de seguimiento de los tres fondos estructurales (FSE, FEDER y FEADER) y también gestor del Fondo Social Europeo a través del Área Laboral de los Centros de la Mujer. Este gestor, además de tratar de regular que todo lo que se exponga lleve consigo una transversalidad en materia de igualdad de oportunidades y la no discriminación, también tienen un papel importante a través de los servicios de asesoramiento laboral que actúan dentro del Eje 1 y de la Prioridad de Inversión 8.1. Dentro de este Eje 1, en la Prioridad de inversión 8.3 y del Programa Regional para el Autoempleo, existe una línea de ayudas que va directamente a fomentar la igualdad de oportunidades entre los hombres y las mujeres de esta manera:

“Ayudas para el fomento del relevo generacional, cuyo objeto es promover la continuidad, en el contexto socio laboral, de iniciativas económicas desarrolladas por personas trabajadoras autónomas, a través de las siguientes modalidades de subvención: 1ª. Subvención por la transmisión de la actividad empresarial. 2ª. Subvención por la contratación de duración determinada del relevista por la persona titular de la actividad empresarial”

Este gestor ha creado en 2018 un “Manual de Comunicación incluyente y no sexista”² con el que toda persona utilice un lenguaje no sexista e inclusivo a partir de la creación de una herramienta de consulta efectiva, ágil y práctica.

De manera anual y a partir de 2018 se está llevando a cabo por parte del OI de FSE de Castilla-La Mancha un curso propio con el que conocer FSE y como realizar la gestión, control, evaluación y comunicación de las mismas al que acuden los distintos gestores de este fondo. Dentro de este, hay

² https://institutomujer.castillalamancha.es/sites/institutomujer.castillalamancha.es/files/publicaciones/descargas/guia_definitiva_5-12-2018.pdf

un módulo específico, “La implementación de la Perspectiva de Género en la implementación del FSE”, con el que potenciar la perspectiva de género y el principio de igualdad de toda actuación enmarcada bajo este PO.

Tras las recomendaciones realizadas en la Evaluación Intermedia del Programa Operativo FSE de Castilla-La Mancha 2014-2020 en las que se puso de manifiesto la necesidad de impulsar el principio de igualdad de oportunidades, desde el OI se ha impulsado la creación de unas “Unidades de Igualdad” dentro de cada consejería con la finalidad de disminuir las limitaciones que existen dentro de este principio horizontal.

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

En este apartado se pretende valorar el grado de avance obtenido sobre los logros y desafíos que se han establecido en materia de información y publicidad en el marco de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha a través de una estimación sobre el impacto ocasionado por las actuaciones llevadas a cabo en el marco de ambos programas a través de los indicadores de impacto definidos en la Guía. Dentro de este apartado se ofrecen dos tipos de análisis sobre estos indicadores:

- Análisis individualizado de cada indicador.
- Para poder efectuar una estimación sobre los indicadores de impacto se va a realizar una comparación con los datos de estos mismos indicadores en el periodo anterior, es decir, los obtenidos en 2013 con la Evaluación Final del Plan de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de Castilla La Mancha 2007-2013. También se van a tener en cuenta los valores de la evaluación intermedia del periodo anterior por asemejarse teniendo en cuenta el momento temporal dentro del periodo a evaluar. De esta manera lo que se quiere conseguir es la estimación del impacto neto que ha tenido la comunicación de los proyectos cofinanciados por fondos estructurales de este periodo de programación, teniendo como referencia el anterior.

Teniendo en cuenta la anterior, la finalidad de este apartado es conocer el efecto que ha tenido la actual Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de Castilla-La Mancha 2014-2020 sobre los distintos actores que intervienen en esta evaluación intermedia.

Para su elaboración se han tenido en cuenta las respuestas obtenidas tanto en la encuesta a la ciudadanía como en las entrevistas realizadas a los Órganos Gestores y/o Beneficiarios de las ayudas siguiendo el cuestionario facilitado en el Anexo 4 de la mencionada Guía. Los indicadores que se analizan son los siguientes:

1. Grado de conocimiento de las obligaciones
2. Tasa de satisfacción
3. Tasa de utilidad de las actuaciones
4. Grado de conocimiento de los distintos Fondos
5. Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea

Para el cálculo de los tres primeros indicadores se ha tenido en cuenta la información ofrecida por los diferentes Órganos Gestores y/o Beneficiarios de las ayudas de FEDER y FSE de Castilla-La Mancha durante este periodo de programación. Estos cuestionarios han sido enviados vía correo electrónico a los distintos representantes de comunicación involucrados en materia de gestión y comunicación y han sido cumplimentados correctamente en su totalidad. En el caso de la presente evaluación, los

organismos gestores que han participado son dieciocho, los cuales han sufrido cambios durante este periodo.

Para el cálculo de los indicadores 4 y 5 se han tenido en cuenta las respuestas aportadas por la ciudadanía a partir de las cuales determinar el grado de conocimiento de las personas residentes en Castilla-La Mancha sobre los Fondos Estructurales y poder vincular el impacto a las medidas puestas en marcha en materia de comunicación e información de aquellas actuaciones cofinanciadas por FEDER o FSE hasta el 30 de junio de 2019. Esta información se ha adquirido a través de la “Encuesta a la ciudadanía” realizada a partir de un CATI³ o entrevista telefónica.

La muestra de personas viene dada según los criterios establecidos en la Guía, en base a la población de 15 o más años que residen en cada comunidad a través de un muestreo aleatorio sistemático, siendo en el caso de Castilla-La Mancha de 1.169 estableciendo una afijación por sexo y por edad. Esta estratificación se ha realizado teniendo en cuenta la proporción hombres y mujeres por edad que residen en esta comunidad, resultando de la siguiente manera: 573 hombres (49%) y 596 mujeres (51%).

A continuación, se van a analizar los resultados obtenidos en cada indicador de impacto, haciendo referencia a los datos obtenidos en las dos evaluaciones anteriores para tener un marco referencial.

Tabla 2: Indicadores de Impacto Evaluación intermedia de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014–2020 de Castilla-La Mancha.

Destinatarios	Indicadores de impacto	2019	
GESTORES Y BENEFICIARIOS DE LA AYUDA	1. Grado de conocimiento de las obligaciones	78,0%	
	2. Tasa de satisfacción	84,7%	
	3. Tasa de utilidad de las actuaciones	86,0%	
CIUDADANÍA	4. Grado de conocimiento de los distintos Fondos	FEDER	60,4%
		FSE	53,3%
	5. Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea	74,6%	

Fuente: *Elaboración propia.*

Los resultados de estos indicadores muestran un impacto positivo en las dos vertientes. En aquella que tiene que ver con los organismos Gestores/Beneficiarios se observa como las jornadas/reuniones/eventos tanto de gestión como de comunicación tienen una tasa de satisfacción y de utilidad superior a con la que acabaron el periodo anterior (84,7% y 86% respectivamente), pero no sólo eso, sino que ambos indicadores ya han conseguido superar la meta interpuesta para el final del periodo. En caso de la ciudadanía, los resultados también son destacables, ya que de los dos indicadores que se miden presentan unos datos positivos en comparación con los datos del periodo anterior y en el caso del grado de conocimiento del papel desempeñado por la UE, ya se ha conseguido en esta evaluación intermedia la meta establecida para el final del programa con un 74,6%. En el caso del grado de conocimiento sobre los distintos medios, se observa como existe un mayor conocimiento sobre FEDER que sobre FSE, en contraposición con los resultados obtenido en la anterior evaluación (60,4% frente a 53,3% FSE)

³ Computer Assisted Telephone Interview.

Para realizar un examen más exhaustivo sobre estos indicadores se pretende un análisis más individualizado en el que desgranar el contenido de cada uno de ellos detallando la metodología utilizada para su cálculo.

1. Grado de conocimiento de las obligaciones.

Como ha quedado explicado anteriormente, este indicador resulta del análisis de las respuestas en las citadas entrevistas a los Órganos Gestores/Beneficiarios con respecto a las preguntas establecidas en el cuestionario incluido en la Guía referidas al conocimiento de las obligaciones existentes en materia de programación, gestión, seguimiento y control. Para su cálculo se han tenido en cuenta las respuestas positivas que se han obtenido en las 19 preguntas⁴ del cuestionario.

El **grado de conocimiento** existente sobre las obligaciones en materia de información y comunicación que se encuentran cofinanciadas por FEDER y por FSE es del **78%**. Este valor se encuentra muy por debajo del conseguido en las evaluaciones de comunicación anteriores (2010 con un 88% y 2013 un 91%) No obstante, este valor presenta cierto margen de mejora que podrá ser contrastado en la evaluación final de la estrategia.

Que este valor haya descendido de manera tan acusada puede deberse a que algunas de las preguntas presentan unos porcentajes que influyen negativamente sobre este indicador y son las que tienen que ver con la difusión de las acciones cofinanciadas, ya sea de manera presencial en forma de eventos/certámenes/ferias, realizadas únicamente por 5 de los 18 gestores participantes (27,8%) o en la puesta en marcha de alguna actuación de publicidad con la que hacer ver los logros conseguidos en las actuaciones cofinanciadas, en este caso tan solo 8 han sido los que han afirmado haberlas realizado (44,4%).

Con las BBPP pasa lo mismo, tan solo 10 de los 18 gestores han respondido positivamente a esta pregunta, lo que supone un 55,6%.

La única pregunta que se hace en el cuestionario que no se tiene en cuenta para el cálculo de este indicador es la que trata los principales problemas que existen para dar cumplimiento a las obligaciones en materia de comunicación y publicidad de las actuaciones cofinanciadas, en este caso el 83,3% han dictaminado no tener ningún tipo de problema para llevar a cabo las tareas pertinentes.

2. Tasa de satisfacción.

Esta tasa se calcula con los resultados obtenidos cuando se abren las **preguntas 3 y 14** del cuestionario y teniendo en cuenta las valoraciones del 1 al 4 que se hacen en cuanto a:

- *La duración de la sesión/evento y el número de participantes fue el adecuado para cumplir con los objetivos previstos*
- *La sesión satisface las expectativas de las participantes aportadas por los gestores.*

⁴ Para la obtención de este indicador las únicas respuestas que no se han tenido en cuenta han sido las valoraciones de las preguntas 3 y 14, ya que son utilizadas para el cálculo de los siguientes indicadores, así como la pregunta 20, en la que se valoran los posibles problemas con los que se han encontrado los gestores/beneficiarios a la hora de llevar a cabo las medidas de información y publicidad pertinentes en el marco del PO.

El resultado que se obtiene es de un **84,7% de tasa de satisfacción** sobre las reuniones y en cuanto a la información aportada, lo que se corresponde con una **media sobre 4 de 3,39**. Este resultado es muy destacable ya que ha aumentado en 18,7 puntos porcentuales el valor conseguido en la evaluación final del periodo anterior de programación (2007-2013), es necesario tener en cuenta que estas preguntas no han estado respondidas por la totalidad de los gestores/beneficiarios que participan dentro del PO (en la pregunta tres un total de 13 y en la pregunta catorce, 16 gestores). Esto implica que cada valoración tenga un gran peso sobre el total, por lo que cada variación en una unidad supone un cambio importante en el resultado final.

Es por ello importante resaltar que el **91,83%** de los gestores/beneficiarios han indicado una valoración de 3 o más sobre estos dos ítems que dan sustento a esta tasa de satisfacción, lo cual implica una tasa de satisfacción alta que es mayoritaria entre todos ellos.

3. Tasa de utilidad de las actuaciones.

Esta tasa también se calcula a través de la valoración realizada sobre las **preguntas 3 y 14** del cuestionario, pero en este caso se tienen en cuenta las valoraciones de las personas entrevistadas en cuanto a:

- *Si la información presentada ha servido para adecuar y/o actualizar sus conocimientos sobre los Fondos y/o su aplicación.*
- *Si los contenidos presentados son de utilidad práctica.*
- *Si la sesión o evento es una herramienta adecuada para informar/formar sobre los Fondos.*

El resultado de esta **tasa de utilidad** sobre las reuniones en las que participan los distintos gestores es del **86%**, lo que supone una **media de 3,44 sobre 4**. Este porcentaje es superior al anterior que mide la satisfacción de las mismas reuniones, por lo que deja ver que, aunque las reuniones no sean del todo complacientes la información que adquiere cada gestor tiene una utilidad práctica en materia de comunicación e información.

A su vez, y teniendo en cuenta lo anterior expuesto, la variabilidad de este porcentaje depende de las respuestas de cada gestor, ya que al estar formado por tan solo 18 gestores el peso de cada respuesta es muy alto, por ello se cree necesario mostrar que el **93,27%** de los gestores entrevistados ha dado unas valoraciones de 3 o superiores.

4. Grado de conocimiento de los distintos Fondos.

De la pregunta número dos de la encuesta dirigida a la ciudadanía es de la que se obtiene la información necesaria para dar respuesta a este indicador de impacto. Los resultados al ser una Estrategia de Comunicación que tienen en cuenta ambos Fondos Estructurales presentan un dato por cada uno, ya sea FSE o FEDER.

Existe un mayor conocimiento sobre FEDER que sobre FSE; de las 1.169 personas entrevistadas 716 dijeron conocer FEDER (60,4%) frente a las 623 que conocen FSE (53,3%). Estos datos han cambiado en contraposición con los resultados obtenidos en la evaluación anterior, en la FSE tenía 15,4 puntos porcentuales más que FEDER y en la actualidad una diferencia inversa de 7,1. De forma

complementaria, el porcentaje de personas encuestadas que conocen uno o los dos fondos es del **74,25%**, lo que se corresponde con 868 personas.

Para profundizar más sobre este indicador, teniendo en cuenta las características de la ciudadanía que ha participado en esta encuesta, tanto en FEDER como FSE existe un mayor conocimiento por parte de los hombres: de la totalidad de la muestra de hombres, el 68,4% conoce FEDER y 54,3% conoce FSE, frente a las mujeres que son conocedoras de FEDER al 52,7% y de FSE al 52,3%. La diferencia entre ambos sexos más notoria se encuentra en el caso de FEDER con un 15,7% frente al 1,9% de FSE.

En cuanto a la edad, en el caso del FEDER, conforme aumenta la edad también lo hace el conocimiento sobre este fondo, mientras, en FSE el mayor conocimiento sobre el fondo reside en la población de 25 a 29 años con un 59,8%.

Si se ahonda más sobre la encuesta realizada y las variables que se miden dentro de la misma, se puede determinar el grado de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre los proyectos o inversiones que se elaboran dentro de la región y que se encuentran cofinanciados por FEDER o FSE. Del total de personas que marcaron haber oído hablar sobre alguno de estos dos fondos, el 79,95% (694 personas) ha afirmado conocer alguna de las actuaciones específicas que se cofinancian. En esta pregunta, que se corresponde con la 3 del cuestionario que se encuentra dentro del Anexo 5 de la citada Guía, hay una serie de ítems sobre los posibles proyectos y/o inversiones realizadas por los distintos fondos, algunos excluyentes entre sí y otros compartidos, es por esto que el tamaño de la muestra sobre el que se calcula el porcentaje no es sobre todas las tipologías el mismo.

De aquellos proyectos o inversiones del FEDER que son infraestructuras, medio ambiente, actuaciones en materia de energía, el mayor conocimiento reside en la primera tipología de actuaciones con un 61,2%. En el caso del FSE en el que se encuentra formación y empleo y las ayudas para la lucha contra la exclusión a personas con discapacidad, este primero tiene un mayor conocimiento (70,5%), siendo el más positivo de todos los ítems preguntados. En el último de los casos relativos a actuaciones que pueden verse cofinanciadas por ambos fondos, entre las que se encuentran las ayudas a las empresas, las ayudas para disminuir las desigualdades sociales y entre hombres y mujeres y, la acciones en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación y Sociedad de la información, son este tipo de actuaciones las que presentan unos grados de conocimiento inferiores, si se compara con el resto.

Profundizando sobre el tipo de actuaciones anteriores, se propone conocer cuáles han sido los canales de información por los que las personas residentes en Castilla-La Mancha han tenido conocimiento sobre dichos proyectos o inversiones cofinanciadas con Fondos Europeos. El canal que produce una mayor difusión, teniendo en cuenta la información únicamente de las personas que han dicho conocer algún proyecto o inversión específica es, en primer lugar los medios de comunicación más conservadores, es decir, la prensa, la radio o la televisión con un 73,8%, muy seguido de las vallas en las carreteras o las placas en los centros de formación, con un 72,9%. El canal que tiene una menor difusión es a través de folletos, con un 33,3%.

Existe una cuestión dentro de este cuestionario en la que se pregunta a la ciudadanía si ha participado en algún tipo de curso cofinanciado por los Fondos Estructurales, de ahí sale que tan solo el 27,8%

de las personas encuestadas que conocen actuaciones específicas ha participado en algún tipo de formación.

5. Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea.

Este indicador se extrae de los resultados obtenidos en la pregunta número uno de la encuesta a la ciudadanía.

El 74,6% de la ciudadanía encuestada y residente en Castilla-La Mancha determinan tener conocimiento sobre que su región recibe fondos de la UE con los que contribuir a su progreso económico y social, frente a un 25,4% que declara lo contrario. Por tanto, queda reflejada que existe un alto porcentaje de esta población que tiene una clara percepción sobre la contribución de la UE en dicha comunidad y que esta financiación llega con diferentes medidas a la ciudadanía. Pero no sólo esto, si no que este porcentaje se ha visto incrementado de manera significativa (un 15,4%), si se compara con el final del periodo anterior, pero ya no solo eso, sino que ha superado en esta evaluación intermedia la meta establecida para el final del periodo (se ha visto superada en más de un 6%), por lo que se puede sacar en claro que la difusión que se está haciendo por parte de los diferentes Organismos gestores/beneficiarios sobre las distintas medidas realizadas y cofinanciadas por estos dos fondos son las adecuadas porque están teniendo un calado sobre la población residente.

7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS.

Valoración en cuanto al cumplimiento de determinados aspectos relativos a las Buenas Prácticas que se han debatido y consensuado en las redes de comunicación y que se han plasmado en la Estrategia. En concreto, estos aspectos son los siguientes:

- Todos los organismos públicos que reciban Fondos procedentes de la Política de Cohesión en este Programa Operativo 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.
- En todo caso, se intentará 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 el momento actual no se cumple ninguno de los dos aspectos debido a que, del total de organismos, sólo se han presentado y aprobado trece Buenas Prácticas de actuaciones cofinanciadas por parte de diez de los organismos, lo que supone una ratio muy inferior al esperado por lo que sería recomendable incrementar el ritmo de presentación de Buenas Prácticas para el final del período de programación.

Por otro lado, el equipo de evaluación no ha procedido al cálculo de lo que supone el importe de estas actuaciones con respecto al montante total asignado por entender que, con este número de actuaciones presentadas como Buenas Prácticas, el análisis no iba a aportar datos significativos por lo que habrá que esperar al final del período para conocer si se alca

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE MEDIDAS A ADOPTAR.

Este último capítulo recoge las conclusiones derivadas de los análisis realizados y propone una serie de recomendaciones con el objetivo de superar los elementos críticos identificados de cara a la Evaluación final de la Estrategia de Comunicación.

Es preciso aclarar que se están extractando los principales elementos, pero esto no significa que sea un compendio de la evaluación completa por lo que se remite a cada apartado correspondiente para conocer los detalles del análisis.

CONCLUSIONES

Las principales **conclusiones** que se presentan a continuación siguen el orden de análisis y la estructura del presente informe de evaluación.

La **metodología** de evaluación es continuista a la empleada en el periodo de programación 2007-2013 y, por lo tanto, se considera suficientemente **contrastada** después de dos ciclos evaluativos (intermedio y final del periodo anterior) y cuenta con los elementos necesarios para evaluar la Estrategia de Comunicación.

El análisis de la **programación** de la Estrategia de Comunicación concluye con una **valoración positiva** del principio de **proporcionalidad** al observarse una **adecuada correspondencia** entre las actuaciones recogidas en los Programas Operativos y el montante de fondos destinados a su cofinanciación con las actuaciones en materia de comunicación.

La **pertinencia, validez y consistencia interna** de la Estrategia han quedado acreditadas en el análisis de su contenido y estructura, asegurando un **grado de coherencia exitoso**.

En cuanto a la **asignación y adecuación de los recursos**, la dotación de medios técnicos y materiales y recursos humanos es correcta mientras que, por otro lado, se han encontrado dificultades a la hora de valorar la adecuación presupuestaria debido a que no se han tenido en cuenta el coste de las actuaciones que los organismos gestores asumen con fondos propios.

La ejecución de los **indicadores de realización y resultados** presenta un comportamiento desigual aunque en general se puede considerar **adecuado y acorde al momento temporal** por lo que si se continúa con el ritmo de ejecución desplegado a 30 de junio de 2019 y teniendo en cuenta lo que resta del periodo programación, los resultados en materia de comunicación sobre el global de los indicadores son adecuados, aunque habrá que esperar a la evaluación final del mismo para saber si se consigue afianzar el ritmo adquirido.

Los datos que ofrecen los indicadores muestran que conforme avanza la ejecución de los Programas Operativos y, por lo tanto, crece el ritmo de ejecución de las actuaciones y operaciones, también lo hacen las medidas de información y comunicación, alcanzándose resultados satisfactorios en esta materia.

El avance en el grado de consecución de los indicadores no se ve reflejado en el número de Buenas Prácticas presentadas, lo que conduce a una valoración negativa en el grado de cumplimiento en cuanto al compromiso de presentación de Buenas Prácticas.

En cuanto a las reuniones del GERIP, el equipo de evaluación considera adecuado el contenido de las mismas así como que se celebren con carácter trimestral ya que contribuyen a favorecer el contacto directo con la Autoridad de Gestión en materia de comunicación, lo que da pie a la puesta en común de dudas, dificultades, metodologías así como al desarrollo de pautas y criterios homogéneos.

En este sentido, con la lectura en profundidad de las actas de las reuniones del GERIP se concluye que reflejan determinados problemas de forma periódica que no se acaban de solucionar como, por ejemplo, la estructura de las páginas web, correcto volcado de indicadores, etc, por lo que el contenido de las mismas y los temas a tratar se considera que son mejorables al menos para garantizar el compromiso y entendimiento de los agentes que participan en las mismas.

RECOMENDACIONES

Incrementar los esfuerzos destinados a la presentación de **Buenas Prácticas** de actuaciones al mismo tiempo que revisar el objetivo de presentar una buena práctica por gestor al año, ya que parece una meta excesivamente ambiciosa y de más que difícil cumplimiento.

Continuar con el volcado de indicadores tratando de hacerlo con una menor periodicidad y, en ningún caso, hacerlo una vez al año ya que genera exceso de trabajo innecesario en un momento que puede ser inadecuado, además de provocar inexactitudes y errores en la descripción de las actuaciones.

En este sentido, en cuanto a la calidad en el volcado de indicadores se observan, más allá de erratas menores, registros duplicados en la descripción de la actuación, ausencia de alusión a la cofinanciación, inclusión de información innecesaria como el número de expediente de contratación y textos excesivamente sintéticos. Por estos motivos se recomienda la revisión conjunta para tratar de mejorar la calidad del volcado.

Entendiendo que la herramienta sólo permite incluir y/o borrar registros de forma individual, es decir, que no permite ni cargas ni eliminaciones masivas, será necesario llevar a cabo un plan de acción para que, sin que suponga una carga de trabajo excesiva, al final del período la información que se visualice sea correcta.

Se recomienda proporcionar a los organismos gestores unas pautas concretas y prácticas acerca de la metodología que está detrás del cálculo de cada indicador así como pedir un esfuerzo que se traslade en una correcta descripción de las actuaciones, concienciando a los organismos de la importancia que supone trasladar esta información de forma correcta.

El indicador *Nº de acciones de difusión* tiene un grado de ejecución superior al 80%, porcentaje que, a priori, es más avanzado de lo que se podría esperar dado el tiempo que ha transcurrido desde el arranque de los Programas Operativos. Sería conveniente, por tanto, revisar al alza el objetivo de la Estrategia para este indicador debido a que será necesario seguir impulsando este tipo de acciones para contribuir a la visibilidad de los programas y al papel que desempeña Europa en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

El indicador 3 *Nº de publicaciones externas realizadas* presenta un ritmo de ejecución por debajo de lo que se podría esperar para este momento temporal por lo que será necesario dar un impulso a este

tipo de actuaciones si se quiere alcanzar el valor previsto para el conjunto del periodo de programación.

En cuanto al montante estimado, se imputa en todos los indicadores exceptuando el *Número de acciones de difusión*, *Número de páginas web* y *Número de documentación interna distribuida* por lo que será necesario revisar las actuaciones que alimentan estos indicadores para que se introduzca el importe que se puede atribuir a las mismas.

Se recomienda facilitar la identificación de los organismos a través de un código único en INFOCO2014, sobre todo de aquellos que cambien de denominación y/o competencias. En todo caso, sería necesario agrupar aquellos indicadores que pertenecían a más de un organismo y que ahora o bien se ha extinguido o modificado alguno de ellos. Sería recomendable contar con una tabla de equivalencias de los organismos entre el Portal Web Único, INFOCO2014 y la propia página de Fondos Estructurales de Castilla-La Mancha.

En relación al análisis de la adecuación de los recursos presupuestarios, sería preciso impulsar que los diferentes organismos reflejen el gasto que lleva aparejado cada actuación que desarrollan, aunque sea de forma aproximada para poder reflejar con mayor claridad el coste de dar visibilidad a los fondos y de comunicar el papel que juega la Unión Europea en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Se recomienda adecuar el calendario de las reuniones del GERIP a otras previstas en el marco de la gestión de fondos así como que se pueda asistir por medios telemáticos para favorecer la presencia en las mismas además de contribuir a mitigar efectos en el medio ambiente al reducir los desplazamientos, además de permitir optimizar los tiempos de las personas responsables de comunicación.

Es preciso que la Autoridad de Gestión del FSE actualice a la mayor brevedad posible la información de su página web en cumplimiento de la obligación de Portal web único, así como que realice el volcado de sus indicadores de información y comunicación en INFOCO2014. Todo ello posibilitará profundizar en el análisis del papel que ésta desempeña en cuanto al ejercicio de su responsabilidad en materia de información y comunicación.

En cuanto a las páginas web de los organismos gestores, es más que recomendable que la estructura de las mismas se ajuste a la convenida en las reuniones del GERIP.

De cara a fomentar el grado de conocimiento de los fondos, tal como se ha manifestado en los grupos de discusión, sería recomendable que se incrementase la involucración de los responsables dentro de la Comisión Europea, incrementando su presencia sobre el terreno y asistiendo con mayor frecuencia a las reuniones del GERIP.

Se recomienda diseñar y poner en marcha medidas que visibilicen elementos adaptados y diferenciales para ser más eficaces en la transmisión de los mensajes en las mujeres, al adaptarse específicamente a sus necesidades de información, posibilitando su conocimiento sobre sus posibilidades de ser beneficiarias de los Fondos, en cumplimiento del principio de igualdad entre mujeres y hombres. Para ello sería conveniente analizar cuáles son las diferencias iniciales que se detectan para optimizar la intervención en este ámbito.