


G CONSELLERIA
O HISENDA I RELACIONS
I EXTERIORS
B DIRECCIÓ GENERAL
/ FONTS EUROPEUS



SECRETARÍA DE ESTADO DE
PRESUPUESTOS Y GASTOS
DIRECCIÓN GENERAL
DE FONDOS EUROPEOS



Evaluación de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014- 2020 de las Illes Balears

Evaluación Intermedia



4 de mayo de 2020

V14

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN	3
1.1. <i>Diseño técnico de la evaluación</i>	4
1.2. <i>Métodos y técnicas utilizadas.....</i>	7
1.3. <i>Valoración de lo anterior.....</i>	11
2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	12
3. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	21
3.1. <i>Avances en la ejecución de las medidas.....</i>	21
3.2. <i>Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución.</i>	38
3.3. <i>La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas</i>	40
4. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS FONDOS FEDER Y FSE	48
5. INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD. ..	50
6. ANÁLISIS DEL IMPACTO: LOGROS Y DESAFÍOS DE LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.....	52
7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS.....	58
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE MEDIDAS A ADOPTAR	62

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

Introducción. Contexto y marco normativo de referencia.

El presente documento recoge la Evaluación de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos (PO) FEDER y FSE 2014-2020 de las Illes Balears, realizada por [Red2Red](#). Para comenzar se ofrece un breve resumen del marco normativo de referencia de los trabajos.

La Comunidad Autónoma de las Illes Balears ha elaborado una estrategia plurifondo conjunta para los PO del FEDER y del FSE 2014-2020, cuyo alcance se ajusta a lo previsto en el anexo XII del Reglamento 1303/2013 y a las directrices del GERIP.

El artículo 115 del Reglamento (UE) nº 1303/2013 establece la necesidad de destacar el papel desempeñado por la UE, garantizar la transparencia de la ayuda procedente de los Fondos, transmitir los logros de la Política de Cohesión e informar a las personas beneficiarias potenciales sobre las oportunidades de financiación. El Anexo XII de dicho Reglamento prevé también la obligación de evaluar 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.

La evaluación intermedia de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020 de las Illes Balears se ha realizado siguiendo de forma exhaustiva la metodología de evaluación prevista en la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020*, (en adelante “la Guía”) que ha sido facilitada por las Autoridades de Gestión nacionales.

Objetivo de la evaluación de la Estrategia de Comunicación

El objetivo último de la evaluación es determinar el grado de ejecución y el impacto conseguido en el periodo de referencia (enero de 2014–junio 2019) a través de la ejecución de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020 de las Illes Balears.

El resultado del trabajo de evaluación dará respuesta a las siguientes preguntas de evaluación:

- ❑ ¿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 del FEDER, del FSE y de la UE en la ciudadanía de las Illes Balears?
- ❑ ¿Las medidas de comunicación responden a las necesidades de información de los diferentes tipos de destinatarios?
- ❑ ¿Las medidas diseñadas son coherentes con las orientaciones nacionales y comunitarias en materia de comunicación?
- ❑ ¿Es adecuada la organización institucional para la ejecución de la Estrategia?

- ☐ ¿Cuáles son las herramientas de comunicación más eficaces según los diferentes tipos de destinatarios?
- ☐ ¿Está bien integrado el enfoque de género en la comunicación?
- ☐ ¿Existen medidas de control que verifican el cumplimiento de las obligaciones de comunicación?
- ☐ ¿Se alcanzarán los objetivos previstos?
- ☐ ¿Cuál es el grado de responsabilidad de las medidas de comunicación en el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia?
- ☐ ¿Qué nivel de sostenibilidad tienen los resultados alcanzados?
- ☐ ¿Qué grado de conocimiento de los Fondos Europeos tiene la población balear?

1.1. Diseño técnico de la evaluación

La metodología que se ha seguido en la presente evaluación proviene de la Guía facilitada por las Autoridades de Gestión del FSE y del FEDER para el presente período de programación y se detalla a continuación.

1.1.1. Objeto de la evaluación

El objeto de la presente evaluación es la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020 de Balears, en su última versión, aprobada por el Comité de Seguimiento del PO FEDER que tuvo lugar el 13 de junio de 2019. Con ésta, se han producido un total de tres modificaciones de la Estrategia inicial, aprobadas en los Comités de Seguimiento. Tras la programación inicial se hizo necesario revisar la Estrategia para realizar distintas modificaciones, algunas de tipo formal, como actualizar las personas responsables dentro de los órganos gestores o incluir el Plan Anual, que se modifica cada año, y también modificar las fechas de las Evaluaciones de Comunicación de acuerdo con lo acordado en el seno del GERIP. La última modificación revisó al alza los valores objetivo previstos de dos indicadores de comunicación, al objeto de adecuarlos al ritmo de ejecución de las actividades de información y comunicación que los alimentan.

El objetivo último de esta evaluación es determinar el grado de ejecución y el impacto conseguido en el periodo de referencia (1 enero de 2014 - 30 junio 2019).

La presente evaluación intermedia responde a la obligación establecida en el Anexo XII del Reglamento 1303/2013, referida a la medición de 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. Se trata de la primera evaluación intermedia de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020 de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, a la que seguirá la evaluación final, a desarrollarse en 2022.

1.1.2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación constituyen el conjunto de aspectos clave analizados en esta evaluación. Estos criterios son los que se presentan a continuación:

- ❑ **Proporcionalidad**, es decir, la existencia de una correspondencia entre las actuaciones recogidas en los POs y el montante financiero de fondos europeos destinado a su cofinanciación y las actuaciones en materia de comunicación.
- ❑ **Pertinencia de la estrategia de comunicación** en relación con las directrices comunitarias formuladas 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**, comprobando si existe 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.
- ❑ **Consideración del principio de igualdad de oportunidades**; es decir, si se ha tenido en cuenta el principio de igualdad de oportunidades en las acciones de información y comunicación ejecutadas durante el periodo de análisis que cubre la Evaluación.

1.1.3. Alcance temporal

En cuanto al alcance temporal de la evaluación, el período de referencia de la misma se circunscribe a las medidas de información y comunicación de las actuaciones recogidas dentro de los PO del FEDER y del FSE de las Illes Balears desde el 1 de enero de 2014 hasta el 30 de junio de 2019.

1.1.4. Agentes implicados y sus responsabilidades

De conformidad con el Reglamento 1303/2013 y según los acuerdos alcanzados a nivel nacional, entre las Autoridades de Gestión y los Organismos Intermedios, los principales actores implicados en la evaluación de la Estrategia de Comunicación son:

- ❑ **Comisión Europea**, responsable de:
 - Revisar los resultados de las evaluaciones de la Estrategia de Comunicación con motivo de su inclusión en los informes anuales de 2019 y 2023.
- ❑ **Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE**¹, entre cuyas funciones comunes destacan:
 - Definir el marco común de trabajo en materia de evaluación para las Estrategias de Comunicación del FEDER y FSE.

¹ La Autoridad de Gestión del FEDER es la Dirección General de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda y la del FSE es la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

- Coordinar, de manera general, el proceso de evaluación convocando las reuniones del GERIP (Grupo de Expertos y Responsables de Información y Publicidad).
 - Participar en el Grupo Consultivo de seguimiento estratégico y evaluación para presentar los avances en materia de evaluación de la comunicación.
 - Observar la evolución 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.
 - Realizar el volcado de la cuantificación de sus propios indicadores en la aplicación informática INFOCO2014.
- ☑ **Organismo Intermedio (Dirección General de Fondos Europeos de la Consejería de Hacienda y Relaciones Exteriores de la CAIB).**

Las obligaciones en este ámbito para el Organismo Intermedio de los PO FEDER y FSE son las siguientes:

- ☑ 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 PO Regionales en 2019 y 2022 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, proporcionando 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 a los correspondientes Comités 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.
- ☑ **Órganos gestores de los Programas Operativos.**

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 comunicación y trasladarlos al Organismo Intermedio para que realice su volcado en la aplicación INFOCO2014.

- ▣ Colaborar en el adecuado desarrollo de los trabajos de la Evaluación de las Estrategias de Comunicación.
- ▣ Si así se les solicita, participar en grupos de discusión o en el proceso de identificación de buenas prácticas.

▣ **Equipo evaluador**

Para llevar a cabo la Evaluación, el Govern de les Illes Balears ha contratado a un equipo externo especializado formado por profesionales de la empresa Red2Red Consultores S.L. Ésta ha sido la responsable de llevar a cabo el desarrollo de la Evaluación en el tiempo y la forma requerida por el órgano contratante, la Dirección General de Fondos Europeos de la Consejería de Hacienda y Relaciones Exteriores de la CAIB.

1.2. Métodos y técnicas utilizadas

1.2.1. Análisis documental

El análisis documental se ha llevado a cabo al inicio del proceso de evaluación con el objetivo de realizar un examen del marco de referencia relativo a las actuaciones en materia de información y comunicación para extraer información básica sobre el contexto, estrategia, objetivos y medidas ejecutadas, así como sobre los logros que se ha previsto alcanzar en esta materia. El análisis documental realizado ha consistido en revisar los documentos relevantes en el ámbito de la información y comunicación.

A continuación, se señalan los principales documentos que han constituido el marco de referencia de la presente Evaluación:

- 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 PO FEDER y FSE 2014-2020 de las Illes Balears.
- Manual recopilatorio de cuestiones tipo práctico para los Beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020.
- Manual práctico de información y publicidad de los Programas Operativos FEDER y FSE de las Illes Balears 2014-2020.
- Documentación emitida por las redes de comunicación INFORM e INIO de la Comisión Europea.
- Actas de las reuniones del GERIP y la red IB REDIN (Red de Información de Fondos Europeos de las Illes Balears, constituida en 2015).
- Información de seguimiento: Indicadores, Informes de ejecución anuales, Actas de los Comités de Seguimiento, etc.
- Páginas Web de las Autoridades de Gestión, Organismo Intermedio y órganos gestores de los PO.
- Evaluación intermedia y final del Plan de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2007-2013 de las Illes Balears.

- Informes de Buenas Prácticas presentadas de los PO FEDER y FSE.
- Lista de operaciones.
- Documentación gráfica de las actuaciones llevadas a cabo en materia de información y comunicación.

1.2.2. Sistema de indicadores

Los indicadores de seguimiento y evaluación son fundamentales para el análisis de los resultados e impacto de las actuaciones puestas en marcha. Tales indicadores se clasifican en tres grupos:

- Indicadores de realización, que miden el número y la tipología de actuaciones de información y comunicación efectuadas.
- Indicadores de resultado, que miden el efecto directo de las actuaciones de información y comunicación.
- Indicadores de impacto, que miden el efecto a más largo plazo de dichas actuaciones.

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

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

1.2.3. Entrevistas

Las entrevistas constituyen una herramienta fundamental para la obtención de información cualitativa que, cruzada con la cuantitativa obtenida de los indicadores de comunicación, permite analizar con mayor profundidad los efectos de las medidas de información y comunicación puestas en marcha.

Siguiendo lo establecido en la Guía, se ha entrevistado a los siguientes tipos de actores:

- *Responsables de las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE* a través de una entrevista presencial personalizada mediante cuestionario. En concreto, la entrevista a la Autoridad de Gestión del FEDER se realizó con la persona Responsable de Comunicación, Ángeles Gayoso, Vocal Asesora de la Dirección General de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda. En el caso de la entrevista a la Autoridad de Gestión del FSE, se realizó con la persona responsable de Comunicación del FSE, Begoña Ruiz Castillo, Subdirectora General Adjunta de Gestión de la UAFSE, acompañada de María José Gil Serrano, Personal Laboral de dicha AG, Titulada Superior del Área de Gestión, encargada de los asuntos relacionados con la comunicación e igualdad de las actuaciones cofinanciadas con el FSE en el marco de los PO.
- *Responsable de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de Balears*, Pilar Gomila Sureda, acompañada por el Director General de Fondos Europeos, Félix Pablo

Pindado, a través de una entrevista personalizada mediante cuestionario apoyado después con una reunión presencial para resolución de dudas, aportación de puntualizaciones y comentarios.

- *Órganos Gestores*, a través del envío de cuestionarios vía correo electrónico, a partir de los contactos facilitados por la persona responsable de la Estrategia de Comunicación.
- *Beneficiarios privados*, tanto del PO FEDER como del PO FSE, a los que se ha llamado personalmente por teléfono para explicarles el objeto, tanto de la entrevista, como de la propia evaluación, previamente al envío del cuestionario vía correo electrónico y, en algunos casos, también se ha realizado la entrevista por vía telefónica.

La finalidad de estas entrevistas se ha centrado en obtener información de carácter más cualitativo, vinculada, no sólo a las medidas de comunicación ejecutadas, sino también a la repercusión de la información en la mejora de la propia gestión del FEDER y el FSE, y observar cómo se trasladan las obligaciones en esta materia a todos los actores implicados, además de comprobar la toma en consideración del principio de igualdad de oportunidades.

1.2.4. Encuesta a la población mayor de 16 años

Se ha llevado a cabo una encuesta telefónica a la ciudadanía aplicando el sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) realizada a una muestra representativa de la población seleccionada de forma aleatoria. Se ha realizado un total de 522 encuestas, de acuerdo con la Guía de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación.

Como se indica en la Guía, el diseño muestral realizado se basa en 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 las Illes Balears, el tamaño muestral se fijó en 522 unidades, con una estimación de 2,19 para el error de muestreo y un margen de error de 4,38 para un nivel de confianza del 95%.

La finalidad de la encuesta a la ciudadanía ha sido analizar la visibilidad de las actuaciones cofinanciadas a través de los PO, así como contrastar el grado de concienciación de la misma sobre

el papel que juega la UE en la mejora de su calidad de vida. Asimismo, a través de esta encuesta se han podido evaluar dos indicadores de impacto vinculados a la ciudadanía².

1.2.5. Grupos de Discusión

Los grupos de discusión han perseguido obtener información cualitativa sobre determinados aspectos relacionados con la Estrategia de Comunicación, especialmente en lo relativo a las causas, necesidades o problemas y sus posibles soluciones y, si procede, la propuesta de modificación de la Estrategia en materia de información y comunicación.

Se ha valorado por parte de las personas involucradas en el día a día de la gestión de las actuaciones cofinanciadas y/o responsables de la realización de las medidas de información y comunicación de las mismas, los sistemas de seguimiento de dichas medidas puestas en marcha, las necesidades o problemas detectados a la hora de llevar a la práctica las medidas de información y comunicación, así como sus posibles soluciones o sus percepciones sobre el grado de permeabilidad de la ciudadanía de las medidas de información y comunicación acerca de la cofinanciación de las actuaciones por parte de los PO regionales del FEDER y del FSE.

Se han celebrado tres grupos de discusión (dos con la participación de los órganos gestores del FEDER, dado su mayor número y uno con la de los gestores del FSE) sobre las siguientes temáticas, tal como se establece en la Guía:

- *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 Publicidad a beneficiarios potenciales.*

En dichos grupos, organizados los días 10 y 11 de octubre de 2019 participaron representantes de un total de 22 diferentes organismos y agentes implicados en la gestión y desarrollo de las actuaciones en materia de Información y Comunicación (organismo intermedio y órganos gestores).

La involucración del Organismo Intermedio en la organización y dinamización en los grupos de discusión fue muy elevada, así como la participación activa de los órganos gestores. La dinámica en los grupos fue muy ágil, suscitándose debate y pudiendo extraerse conclusiones de utilidad para la presente evaluación.

1.2.6. Análisis de Buenas Prácticas

Se ha prestado especial atención a las Buenas Prácticas, dado su potencial de difusión y comunicación de las actuaciones de los PO, y por haberse considerado como el hilo conductor en la estrategia de comunicación, realizando un análisis de la inclusión de las mismas en los distintos Informes Anuales de Ejecución, así como de la disponibilidad para su consulta a través de la Base de Datos de Buenas Prácticas.

² Grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales (Unidad de medida: %); Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea (Unidad de medida: %).

Se ha analizado, además, como criterio fundamental el cumplimiento de la obligación de presentación de un Informe de Buenas Prácticas por cada uno de los órganos gestores de los dos PO, así como que el volumen de las mismas sea conducente a alcanzar el 50% del total de ayuda prevista para ellos en los Programas.

1.3. Valoración de lo anterior

La selección de los métodos y técnicas aplicadas obedece al propio diseño de evaluación adoptado en la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y FSE 2014-2020*. Dichas herramientas de análisis proporcionan una respuesta completa a los requerimientos reglamentarios que deben satisfacerse en materia de evaluación de las Estrategias de Comunicación.

La aplicación de un marco metodológico común ha facilitado la adopción de un enfoque centrado sobre los puntos fundamentales que debe atender la evaluación, propiciando la generación de sinergias para mejorar el funcionamiento de las Estrategias de Comunicación en los próximos años a partir de estas evaluaciones intermedias.

Se puede afirmar que la metodología empleada es adecuada para satisfacer las necesidades del trabajo, tiene un alcance adecuado, se basa en la utilización de información completa, incluye análisis cuantitativos y cualitativos sólidos, así como posibilita la realización de constataciones fiables y conclusiones imparciales.

En consecuencia, la valoración del planteamiento metodológico es positiva, por cuanto posibilita contestar con garantías las preguntas de evaluación, gracias a la idoneidad de las técnicas formuladas para contribuir a la apreciación del desempeño de la Estrategia respecto a su eficacia e impacto. De hecho, las herramientas de evaluación diseñadas y los mecanismos de obtención y análisis de datos hacen posible sustentar las valoraciones finales sobre información y datos fiables.

No obstante, una limitación de la metodología de evaluación descrita en este capítulo es su menor adecuación para el análisis del desempeño de los beneficiarios de naturaleza privada, cuya implicación en el proceso ha sido menos intensa que la de los de carácter público. Ello se evidencia en varios aspectos: los indicadores de seguimiento no se nutren de la actividad de comunicación realizada por las empresas, los grupos de discusión se han compuesto exclusivamente de beneficiarios públicos y las entrevistas a entidades privadas no ha alcanzado una masa crítica relevante. Tales circunstancias han imposibilitado, por ejemplo, incluir a este tipo de beneficiarios en la clasificación realizada en función de su contribución al logro de los objetivos de la Estrategia.

2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de las Illes Balears parte de una clara vocación continuista. De hecho, las acciones de información y publicidad realizadas durante el período 2007-2013 han aportado una experiencia muy útil sobre la que desarrollar la nueva estrategia de comunicación 2014-2020.

Prueba de ello es el **elevado cumplimiento de las recomendaciones provenientes de la evaluación final de la Estrategia de Comunicación del período anterior 2007-2013**, que incluía un total de nueve recomendaciones recogidas en las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2007-2013 de las Illes Balears:

- ❑ *Recomendación 1. Iniciar los trabajos de preparación de la futura estrategia de comunicación en el marco de la red GERIP, garantizando la aplicación del principio de partenariado:* La recomendación se ha atendido ya que se han incorporado las directrices del GERIP en la preparación de la nueva Estrategia de Comunicación 2014-2020.
- ❑ *Recomendación 2. Aunar las estrategias de comunicación de FEDER y FSE en Baleares en una estrategia común, mejorando la eficiencia en la gestión de la misma a través del aprovechamiento de las economías de escala y las sinergias positivas:* La recomendación se ha atendido porque se ha desarrollado una Estrategia de Comunicación Plurifondo en este período de programación.
- ❑ *Recomendación 3. Recoger en la estrategia medidas específicas dirigidas a los beneficiarios privados que contribuyan a elevar su protagonismo en la consecución de los objetivos en materia de comunicación:* La recomendación no se ha atendido, ya que en la Estrategia no se recogen medidas específicas destinadas a este colectivo.
- ❑ *Recomendación 4 (específica para el FSE). Diferenciar en el cómputo de la información de cada uno de los indicadores el órgano gestor en los registros de la Comunidad Autónoma de Baleares, con la finalidad de facilitar el análisis detallado de la ejecución por organismos:* La recomendación se ha atendido, ya que el Organismo Intermedio diferencia el órgano gestor en el volcado de los indicadores en la aplicación informática INFOCO2014.
- ❑ *Recomendación 5 (específica para el FSE). Mejorar los mecanismos de recopilación de la información. Se recomienda el uso de una aplicación informática similar a la utilizada por Planes de comunicación de los PO FEDER o Plurifondo (INFOCO) que permita la obtención de una información coherente y actualizada.* La recomendación se ha atendido, ya que el volcado de los indicadores de ambos PO FEDER y FSE se realiza en este período de programación en la aplicación informática INFOCO2014.
- ❑ *Recomendación 6. Promover la identificación de un responsable de comunicación en todos los órganos gestores de ayuda FEDER y FSE del Govern de les Illes Balears:* La recomendación se ha atendido, ya que todos los órganos gestores, tanto de FEDER como de FSE, han identificado una persona responsable de comunicación.
- ❑ *Recomendación 7. Los responsables de comunicación deberían formar parte de una red formal para la coordinación de las actuaciones de publicidad realizadas en relación con los PO FEDER y FSE de Baleares:* La recomendación se ha atendido, ya que se ha creado en este período de programación la Red IBRedIn.
- ❑ *Recomendación 8. Capitalizar las lecciones positivas del actual período en materia de comunicación, conservando los actuales mecanismos para el seguimiento y la evaluación, en*

particular los indicadores y los criterios para la selección de buenas prácticas: La recomendación se ha atendido, ya que la estrategia de Comunicación se basa en los factores de éxito identificado en el anterior período, entre ellos, el seguimiento basado en indicadores y el impulso de las Buenas Prácticas,

- ☐ *Recomendación 9. Establecer mecanismos que faciliten el período de adaptación a los requisitos de comunicación a los órganos gestores que inician su actividad en los PO, tales como la elaboración de Manuales o Guías específicas para ellos de información y publicidad o el establecimiento de una línea de asesoramiento permanente:* La recomendación se ha atendido, ya que se ha desarrollado un Manual práctico de información y publicidad de los PO FEDER y FSE de Balears 2014-2020, y se ha abierto un canal directo de asesoramiento en materia de información y comunicación atendido por la persona responsable de comunicación del Organismo Intermedio.

Por tanto, las recomendaciones han sido consideradas en su mayoría, lo que es valorado positivamente por el equipo evaluador, al evidenciar un proceso de mejora continua que deberá tener continuidad también en los próximos años.

2.1. Pertinencia de la estrategia de comunicación

El análisis de la pertinencia se refiere al grado de cumplimiento de las obligaciones reglamentarias establecidas respecto al diseño y contenido de las Estrategias de Comunicación y a la integración de las directrices de las redes INFORM e INIO para la adecuada planificación, gestión y ejecución de las acciones de información y publicidad.

Respecto al primer aspecto, la pertinencia de la Estrategia es alta porque su contenido responde fielmente a los elementos de la Estrategia de Comunicación establecidos en el punto 4 del Anexo XII del RDC. A continuación, se recogen estos puntos y su correspondencia con los capítulos concretos de la Estrategia en que éstos se desarrollan:

- Una descripción del enfoque adoptado, con inclusión de las principales medidas de información y comunicación destinadas a los beneficiarios potenciales, los beneficiarios, los agentes difusores y el público en general que deba adoptar el Estado miembro o la autoridad de gestión, teniendo en cuenta los objetivos descritos en el artículo 115. Este elemento se corresponde con el capítulo 3 de la Estrategia.
- Una descripción de los materiales que se pondrán a disposición en formatos accesibles para las personas con discapacidad: Este elemento se corresponde, concretamente, con el apartado 5 del Capítulo 3 de la Estrategia.
- Una descripción de la forma en que se ayudará a los beneficiarios en sus actividades de comunicación: Este elemento se corresponde, concretamente, con el apartado 4 del capítulo 3 de la Estrategia.
- El presupuesto indicativo de la ejecución de la estrategia: Este elemento se corresponde con el capítulo 5 de la Estrategia.

- Una descripción de los organismos administrativos, con sus recursos de personal, responsables de la ejecución de las medidas de información y comunicación: Este elemento se corresponde con el capítulo 4 de la Estrategia.
- Las disposiciones relativas a las medidas de información y comunicación contempladas en el punto 2, con inclusión del sitio o el portal de Internet en los que pueden encontrarse esos datos: Este elemento se corresponde, concretamente, con el epígrafe 3 del apartado 3 del capítulo 3 de la Estrategia.
- Una indicación de la forma en que se evaluarán las medidas de información y comunicación por lo que respecta a la visibilidad y difusión de la política, los programas operativos y las operaciones, así como del papel desempeñado por los fondos y la unión: Capítulo 7.
- Una descripción de la utilización de los principales resultados del programa operativo anterior: Este elemento se corresponde con el capítulo 2 de la Estrategia.
- Una actualización anual en la que se expongan las actividades de información y comunicación que se llevarán a cabo en el año siguiente: Se realiza anualmente en el Comité de Seguimiento de los PO, donde se presenta un Anexo de Comunicación.

Asimismo, hay que señalar que se ha cumplido también con el plazo de aprobación de la Estrategia de Comunicación por parte del Comité de Seguimiento establecido en el artículo 117.2 del RDC.

Respecto al segundo aspecto de la pertinencia, relativo a una adecuada atención de las orientaciones emanadas de las redes INFORM e INIO, hay que destacar que las Autoridades de Gestión han trasladado a los responsables de comunicación de los OI dichas orientaciones en el seno de la red GERIP.

De hecho, la propia Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de Balears reconoce literalmente que "parte, en primer lugar, de las directrices y orientaciones dadas por la Comisión Europea al respecto en materia de información y publicidad, en segundo lugar de las bases estratégicas consensuadas en el seno del GERIP durante la fase de preparación del nuevo período, y, en tercer lugar, de las lecciones aprendidas y las recomendaciones efectuadas en el marco de las pasadas evaluaciones del Plan de Comunicación del PO FEDER y del Plan de Comunicación del PO FSE de Balears 2007-2013".

La pertinencia de la Estrategia se ha visto reforzada gracias al esfuerzo del GERIP en poner en valor las Buenas Prácticas como eje vertebrador del sistema, la importancia de prever herramientas de información y publicidad adaptadas a cada grupo destinatario y la necesidad de un nivel de coordinación máximo entre todos los actores implicados. Esto se ha traducido en la continuidad y mejora de la base de datos de Buenas Prácticas como un elemento clave para la mejora de la visibilidad del FEDER en España a través de los mejores proyectos cofinanciados, la definición de un amplia variedad de medidas de comunicación y el impulso de la constitución de redes regionales de comunicación, como IB RedIn en el caso de las Illes Balears, que sirve de instrumento de conexión y de traslación de las directrices para garantizar la homogeneidad de criterios a la hora de diseñar e implementar la Estrategia de Comunicación.

El equipo evaluador considera, por lo tanto, que la formulación de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de las Illes Balears **cumple con el principio de pertinencia**, dado que ha incorporado adecuadamente las obligaciones establecidas en la normativa de la Unión Europea y tiene en consideración las orientaciones definidas en las redes INFORM e INIO.

2.2. Validez y consistencia interna de la Estrategia de Comunicación

Los requisitos de información y comunicación que deben incluirse en las Estrategias de Comunicación de los Programas se concentran en:

- ☐ La información a los beneficiarios de las actuaciones cofinanciadas y a los potenciales beneficiarios en relación con las oportunidades de financiación a través de los Fondos EIE.
- ☐ La obligación de los beneficiarios de comunicar la contribución de los Fondos a sus proyectos.
- ☐ La publicidad de la ejecución y de los resultados de las intervenciones entre el público en general, tanto desde la perspectiva específica de los Fondos EIE, como de la contribución que realiza la UE en general.

En cuanto a la validez y coherencia externa de la Estrategia de Comunicación, hay que destacar que ésta, en su apartado 3.1, recoge expresamente las directrices transmitidas por la UE en materia de comunicación, así como las instrucciones del GERIP.

La validez y consistencia interna de la Estrategia de Comunicación se analiza comprobando si existe coherencia entre los objetivos y la Estrategia de Comunicación y si las medidas de comunicación puestas en marcha responden adecuadamente a dichos objetivos y estrategia.

Se aprecia una secuencia lógica de programación que va desde los **objetivos generales** a los particulares a través de la aplicación de una serie de **Prioridades de Comunicación** jerarquizadas entre sí desde el nivel general, pasando por el nivel de Programa hasta llegar al de proyecto.

Los **objetivos generales** se refieren a alcanzar la máxima transparencia en el acceso y uso de los fondos, desarrollar una esfera pública europea y publicitar la contribución de ambos PO dando a conocer las acciones emprendidas y los resultados. A través de las **Prioridades de Comunicación**, los objetivos generales se concretan en otros finales, relacionados con dar a conocer a la ciudadanía los logros de FEDER y FSE en las Illes Balears y afianzar la accesibilidad y la transparencia de la información sobre las oportunidades de financiación.

Adicionalmente, los **objetivos finales** se materializan mediante la puesta en marcha de una serie de **medidas de comunicación** dirigidas específicamente a cada uno de los tres tipos de colectivos destinatarios de la Estrategia de Comunicación, teniendo en cuenta sus particularidades. Los tipos de **beneficiarios** son: los beneficiarios y beneficiarios potenciales, el público en general o la ciudadanía, y los medios de comunicación social o agentes difusores de la Estrategia.

Por tanto, de esta secuencia se desprende la **validez y consistencia** de la Estrategia de Comunicación.

La contribución de las medidas previstas en la Estrategia a sus diferentes objetivos pone de relieve un equilibrio razonable que permite avanzar en la consecución de todos ellos. De esta forma:

- El 21,21% de las medidas contribuyen al Objetivo General 1 Desarrollar una esfera pública europea.
- El 54,55% de las medidas contribuyen al Objetivo 2 Alcanzar la máxima transparencia en el acceso y uso de los Fondos.
- El 24,24% de las medidas contribuyen al Objetivo 3 Publicitar la máxima contribución de ambos PO dando a conocer las medidas emprendidas por la UE y los resultados logrados.

Dicho equilibrio se aprecia en que los Objetivos que presentan porcentajes relativamente más bajos (Objetivos 1 y 3), se corresponden con aquellos a cuya consecución se orientan las medidas de más amplia difusión, ya que están dirigidas a la ciudadanía, de manera que su alcance y potencial de difusión del mensaje es mucho más amplio.

Además, las medidas de comunicación previstas en la Estrategia se hayan diseñado teniendo en cuenta el perfil de cada una de las tres tipologías de destinatarios, con el fin de hacer llegar el mensaje a transmitir de una forma adaptada a sus necesidades concretas. Esto se observa en:

- Las medidas de información y comunicación para los beneficiarios potenciales atienden sobre todo a que éstos conozcan las oportunidades de financiación de los PO y las vías de acceso a los recursos comunitarios, alineándose con el objetivo final que se refiere a afianzar la accesibilidad y transparencia de la información sobre oportunidades de financiación.
- Las medidas destinadas a los beneficiarios van orientadas a informarles sobre la normativa y reglamentos y los procedimientos de gestión de los Fondos, es decir, a garantizar el conocimiento de las obligaciones que deben cumplir en materia de información y comunicación para velar por su cumplimiento, contribuyendo al objetivo general de alcanzar la máxima transparencia en el acceso y uso de los Fondos.
- En cuanto a las medidas que se dirigen hacia el público en general, se hace hincapié en que deben materializarse en un lenguaje sencillo y muy directo, para incrementar el impacto y facilitar su comprensión, sensibilizar sobre los Fondos y difundir entre la ciudadanía el papel de la Política de Cohesión de la UE. De este modo, estas medidas contribuyen directamente a los tres objetivos generales establecidos en la Estrategia y al objetivo final de dar a conocer a ésta los logros conseguidos con el FEDER y el FSE.
- Las medidas de información y comunicación dirigidas a los agentes difusores se plantean en la misma línea de sencillez y claridad que las dirigidas a la ciudadanía en general, materializándose a través de la actividad de elaboración de notas de prensa para su aparición en los medios de comunicación. En este sentido, estas medidas también contribuyen a los mismos objetivos anteriores referidos a las dirigidas a la ciudadanía.

El análisis de la cobertura de las necesidades de comunicación de los diferentes colectivos destinatarios por las diferentes medidas previstas en la Estrategia de Comunicación que se relacionan con cada objetivo arroja las siguientes consideraciones:

- Para contribuir al Objetivo Final 1 de la Estrategia de Comunicación, que es dar a conocer a la ciudadanía balear los logros conseguidos por el FEDER y FSE en las Illes Balears, se orienta un 45% de las medidas previstas, de las que la amplia mayoría (un 42,42% de dicho total), van destinadas a la ciudadanía en general. El resto tienen como destinatarios los agentes difusores (un 3,03%).
- Al Objetivo Final 2 de la Estrategia de Comunicación, que se refiere a afianzar la accesibilidad y transparencia de la información sobre las posibilidades de financiación, van destinadas el 55% de las medidas que se establecen en la misma, que van destinadas en igual proporción (un 27,27%) a los beneficiarios y beneficiarios potenciales.

De estos porcentajes puede apreciarse equilibrio y proporcionalidad entre las medidas orientadas a ambos Objetivos Finales, a los que se otorga una importancia prácticamente equivalente.

Por todo lo anterior, el equipo evaluador concluye que **la Estrategia reúne un elevado grado de consistencia y coherencia.**

2.3. Asignación y adecuación de los recursos

En el presente período de programación, se ha producido un incremento significativo de la carga de trabajo en materia de comunicación, por las mayores exigencias a satisfacer que se ha tratado de afrontar con jornadas de información y asesoramiento individualizado. Esto ha supuesto dedicar una mayor dotación de recursos humanos y materiales a la parcela de la comunicación en relación con el período de programación anterior.

La dotación de recursos humanos para la Estrategia de Comunicación no es homogénea entre los organismos implicados en la misma. En primer lugar, la **Autoridad de Gestión del FEDER** cuenta con un equipo de personas proporcional al alcance de sus responsabilidades en esta materia. Dispone de cuatro personas con experiencia, de las que tres desarrollan tareas relacionadas con la actualización de contenidos Web, la coordinación de la aplicación informática INFOCO2014 y la revisión y aprobación de Buenas Prácticas y la coordinación de la red GERIP, apoyadas por una cuarta persona que realiza labores de secretaría y de apoyo al resto en sus tareas.

La **Autoridad de Gestión del FSE** dedica una sola persona al desarrollo y seguimiento de las actuaciones de información, comunicación y visibilidad en relación con el FSE, bajo la dirección de la responsable de comunicación. Su experiencia en este ámbito es adecuada, pero no asegura, con garantías, el cumplimiento de todas las responsabilidades asumidas por la UAFSE, tanto en lo que respecta al registro de indicadores, su seguimiento, la validación de Buenas Prácticas, así como todas sus obligaciones en tanto Autoridad de Gestión.

La composición del equipo humano del **Organismo Intermedio coordinador y organismos gestores** y/o beneficiarios para el desarrollo de la Estrategia de Comunicación se considera suficiente y ajustada a las tareas que deben desarrollar de acuerdo con sus responsabilidades en materia de información, comunicación y visibilidad. El papel de la responsable de comunicación del OI está siendo clave para el cumplimiento de las obligaciones en materia de información y comunicación. Esta persona, bajo la coordinación del Director de Fondos Europeos, organiza y dirige las reuniones de la red regional IB RedIn, traslada las instrucciones en esta materia a los organismos gestores, tiene

plena disponibilidad para atender todas las dudas que éstos le formulan referentes a la aplicación de los requisitos de información y comunicación y mantiene actualizada toda la información recogida en la página web del Organismo Intermedio referente a estas obligaciones.

A su vez, esta persona está orgánicamente integrada en el *Centre Balears Europa*, que realiza funciones para el Organismo Intermedio a través de una encomienda de gestión en el ámbito de sus objetivos propios que son informar, asesorar y documentar a la sociedad, a las organizaciones y a las instituciones públicas y privadas de las Illes Balears sobre las cuestiones relacionadas con el entorno de la UE y sus instituciones. A través de esta encomienda el Organismo Intermedio ve reforzada su capacidad de gestión específicamente en materia de información y comunicación, lo que redundará en una mayor eficiencia y mejora de la difusión de los PO.

En opinión del equipo evaluador, el hecho de que la figura de la Responsable de Comunicación no se integre orgánicamente en la estructura del Organismo Intermedio, sino en el Centre Balears Europa con quien este ha suscrito una encomienda de gestión, en la práctica no ha dificultado la coordinación ni el ejercicio de sus actividades, que es fluido y eficaz.

Asimismo, hay que destacar que una empresa de consultoría especializada presta **asistencia técnica al Organismo Intermedio para la identificación y justificación de los criterios que constituyen las Buenas Prácticas dentro del Programa Operativo del FSE 2014-2020 regional**, así como para la elaboración de los Informes en que éstas se plasman, lo que también contribuye a incrementar la capacidad del Organismo Intermedio.

Por su parte, todos los órganos gestores tienen un responsable de comunicación, lo que no sucedía en el período anterior. Ello ha mejorado la coordinación en cuanto a recepción y traslación de instrucciones y dudas a resolver en materia de información y comunicación. Existe una relación de **colaboración estrecha y fluida** entre la responsable de comunicación del OI y los órganos gestores, que ayuda a éstos al mejor cumplimiento de sus obligaciones en materia de información y comunicación, lo que se valora positivamente. Esta dedicación e impulso a la mejora de la comunicación se ve potenciada por la implicación del Director General de Fondos, redundando en un mayor control del cumplimiento de estas obligaciones por parte de todos los órganos gestores y de las suyas propias como Organismo Intermedio.

No obstante, tal como se ha reflejado en las tres modificaciones de la Estrategia acaecidas hasta la fecha, se ha producido una rotación en cuanto a las personas responsables de comunicación en algunos organismos, lo que supone un obstáculo para capitalizar el conocimiento adquirido. A ello hay que añadir otro elemento de mejora a considerar en buena parte de los organismos gestores de fondos y el Organismo Intermedio, como es el hecho de que las personas responsables de comunicación se encargan, además, de desarrollar otras funciones, lo que dificulta la priorización de la comunicación frente a dichas tareas. Además, el perfil de la persona responsable varía según el organismo gestor, ya que en algunos casos se trata de personal vinculado al área de gestión de las actuaciones cofinanciadas, y en otros de personal vinculado al área de comunicación. Otro elemento de mejora, para el futuro, sería definir de forma más precisa el perfil y las funciones que debe asumir la persona responsable de comunicación de los organismos gestores.

En cuanto a los **recursos técnicos y materiales** existentes para facilitar la labor de los organismos participantes en las actividades de información y comunicación, sobresale la **aplicación informática**

INFOCO2014, que asegura el registro y almacenamiento sistemático de la ejecución física y financiera. Hay que destacar la introducción de mejoras en la misma en este período de programación, relacionadas con la seguridad en el acceso mediante la identificación de las personas usuarias a través de certificado electrónico o con CI@ve, lo que se valora positivamente.

Además, se ha elaborado toda una serie de recursos adicionales, que proporcionan soluciones adecuadas para el cumplimiento de las obligaciones de comunicación, como publicaciones divulgativas, boletines de noticias, manuales y guías de carácter práctico, la mayor parte de ellos disponibles en las páginas Web de la Autoridad de Gestión del FEDER y del Organismo Intermedio, que forman parte del Portal Web del FEDER.

Un avance muy significativo ha sido el de que todos los gestores deben disponer de una página web a la que se tendrá acceso directo desde los portales Web del Estado miembro del FEDER y del FSE, lo que es una exigencia reglamentaria en este período. Estos portales constituyen, en general, un recurso de gran utilidad para beneficiarios y gestores, al facilitar un acceso directo e instantáneo a instrucciones, manuales, actas, o modelos que les sirven de apoyo para el desarrollo de sus actuaciones de información y comunicación. No obstante, en el caso de la UAFSE este recurso no se ha desplegado completamente, lo que el equipo evaluador valora como un hándicap limitando el impacto potencial de Internet como canal informativo. Asimismo, hay que destacar también los espacios Web específicos de Fondos habilitados en las páginas de los organismos gestores para potenciar la difusión de la información relacionada con los fondos europeos.

Otra vía de difusión importante es el sistema de mapeación de proyectos cofinanciados del OI, ubicado en la página Web de la DG de Fons Europeus. Esta aplicación *on line*, que está accesible a cualquier persona, permite visualizar, no sólo la localización geográfica de la inversión, sino que también ofrece datos sistematizados sobre el nombre, ámbito de intervención, fondo cofinanciador, ayuda UE, coste total elegible e incluso imágenes de la inversión realizada.

En síntesis, la valoración del equipo evaluador respecto a **la dotación de los medios humanos y materiales es, en líneas generales, adecuada**, apreciándose márgenes de mejora en el caso de la UAFSE, por las limitaciones del personal dedicado a estas funciones y la no disposición del portal Web, con lo que ello supone las carencias de los recursos Web puestos a disposición de los beneficiarios.

2.4. Consideración del principio de igualdad de oportunidades

Este apartado analiza si el Principio de Igualdad de Oportunidades se ha tenido en cuenta a la hora de planificar la Estrategia y en la planificación de las acciones de información y publicidad.

En primer lugar, hay que señalar que, del total de personas responsables de comunicación de los organismos gestores, un 68% son mujeres y un 32% son hombres.

Tanto en la Estrategia de Comunicación, como en el Manual práctico, se utiliza un lenguaje inclusivo y no sexista, puesto que los casos de utilización del masculino genérico (“beneficiarios”) responde al término empleado en los propios Reglamentos. En ambos documentos se recurre normalmente al plural genérico inclusivo para describir determinados colectivos, huyendo del masculino genérico, como, por ejemplo, al referirse a la “ciudadanía”.

En la descripción de las medidas dirigidas al grupo destinatario constituido por el “público en general”, se especifica que se prestará una atención especial a las mujeres, entre otros segmentos de población que también mostraron un menor conocimiento de la contribución de la UE al desarrollo socioeconómico de la región a través de la Política de Cohesión, como ya se concluyó en las evaluaciones intermedia y final del período 2007-2013. Esto, a su vez, se concreta en las medidas de información y comunicación que se prevén en la Estrategia dentro de la Prioridad de Comunicación 1.3, Medida 1.3.5 Actividades dirigidas a colectivos específicos, contemplando la organización de actos dirigidos a colectivos específicos, entre ellos las mujeres, para dar a conocer aquellas operaciones que les afecten más directamente.

Asimismo, el principio de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, así como de no discriminación, se aplica como criterio para la identificación de buenas prácticas realizadas en los PO del FEDER y del FSE de las Illes Balears.

No obstante, un elemento que dificulta el seguimiento de la adecuada integración del principio de igualdad de oportunidades en la Estrategia es que los indicadores de realización no desglosan la información por sexo (ej. número de asistentes a eventos o a las redes). Esto impide analizar de forma más profunda la repercusión diferenciada que las actuaciones pueden tener sobre ambos colectivos, hombres y mujeres.

Asimismo, la integración del principio no se debe basar únicamente en dar a conocer las actuaciones que les afecten más directamente, sino en paliar un déficit informativo que se pueda estar dando en este colectivo, atendiendo a las necesidades que las mujeres tengan en el acceso a los distintos contenidos informativos y facilitándoles el conocimiento sobre las posibilidades de participación como beneficiarias en los programas.

Por tanto, **la integración de este principio en la programación de la Estrategia es incompleta**, puesto que, si bien sí se contemplan medidas diferenciadas para el colectivo de las mujeres, no se especifica cómo van a concretarse ni qué tipo de medidas van a realizarse ni si van destinadas a paliar una brecha de género concreta que se dé en aspectos específicos.

La valoración sobre si este principio se ha integrado de forma concreta en la puesta en práctica de las medidas de información y comunicación se realizará en el epígrafe 6 de este informe.

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

En este epígrafe se abordan tres análisis complementarios sobre la aplicación de las medidas de información y publicidad:

- En primer lugar, se determinan los *Avances en la ejecución de las medidas*; calculando la ejecución de los indicadores de la Estrategia de Comunicación en relación con las metas establecidas para cada uno de ellos.
- En segundo lugar, se estudia la *Integración de las actividades de información y publicidad en los IAE*, verificando si dichos informes han incluido la información sobre las actividades de información y publicidad.
- Por último, en cuanto a la *repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas*, se analiza si la Estrategia de Comunicación ha incrementado la calidad en la ejecución de las medidas.

3.1. Avances en la ejecución de las medidas

3.1.1. Adecuación del presupuesto

El presupuesto estimado de la Estrategia de Comunicación es de 525.000 euros, donde aproximadamente el 76% de este importe se relaciona con actividades de comunicación asociadas al ámbito de intervención del FEDER y el 24% restante al ámbito de intervención del FSE, de forma proporcional al peso que tienen los correspondientes PO regionales.

Los importes asignados al campo de intervención 123, relativo a “información y comunicación” incluido en el eje de Asistencia Técnica, son de 268.186 € en el PO FEDER y de 408.834 € en el PO FSE. Por tanto, se produce una ligera desviación entre lo indicado en la Estrategia (525.000 €) y lo programado en conjunto para ambos programas (677.020 €), que debería corregirse aprovechando futuras reprogramaciones.

Hay que tener en cuenta que, además de las acciones de información y comunicación incluidas en el eje de asistencia técnica de los PO, los órganos gestores de las intervenciones llevan a cabo actuaciones de comunicación de obligado cumplimiento en el marco de sus proyectos específicos, cuya financiación va con cargo al Eje del Programa en que dichos proyectos se enmarquen.

En todo caso, **el presupuesto previsto por la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de Balears es adecuado**, en virtud del principio de proporcionalidad, puesto que supera el valor objetivo establecido por la Comisión del 0,3% de la ayuda programada.

Por otro lado, el análisis de la ejecución financiera a partir de los montantes cargados en INFOCO revela, en primer lugar, que hay actuaciones que no presentan un importe determinado y que hay gestores que no han especificado gasto alguno de ninguna actuación durante todo el periodo. Es el caso del Consorcio de Transportes de Mallorca, la DG Salut, la DG Arquitectura i Habitatge, la DG Energía, la DG Innovació, la DG Treball y el IDISBA.

El gestor que participa en mayor medida en este porcentaje es SFM, responsable del 43% del total de volumen de gasto ejecutado en las actuaciones de información y comunicación, seguido a gran distancia por la DG Formación (21%) y el Organismo Intermedio (11%). En un bloque intermedio se encuentra la DG Energía (6%), el Ayuntamiento de Palma (5,58%), así como el IBISEC y el SOIB, con porcentajes superiores al 3% ambos. El resto de gestores han ejecutado gasto que representa porcentajes inferiores al 2% del total ejecutado en actuaciones de información y comunicación.

El indicador que presenta un mayor porcentaje de gasto del montante total estimado a 30 de junio de 2019, es el número 2, “*Acciones de difusión*” con un 34,7% sobre el total, seguido del número 1, “*Actividades y actos públicos*” con un 29,4% sobre el total. En el indicador 1 se incluyen los actos de lanzamiento de los PO, el Día de Europa, los Actos Anuales del FEDER y, en general, cualquier evento destinado a desarrollar las medidas de la Estrategia o transmitir información acerca de la política de cohesión en España. Las acciones de difusión, que se registran en el Indicador 2, son las realizadas mayoritariamente en los distintos medios de comunicación para dar a conocer los POs o sus actuaciones concretas o la política de cohesión entre la ciudadanía.

Las siguientes actuaciones que presentan un mayor porcentaje de gasto son las de “*Soportes publicitarios*” (Indicador 5) y “*Publicaciones externas realizadas*” (Indicador 3) con un 17,8% y un 14,7% respectivamente. Los indicadores relativos a las “*Páginas web*” y a las “*Redes de información y publicidad*” aúnan el menor porcentaje de gasto, representando únicamente un 1,7% y un 1,6% respectivamente del gasto total estimado. En el caso del indicador 4, referido al número de páginas web, solamente en el caso de dos gestores (Ayuntamiento de Palma y la DG Planificació) se ha reflejado un coste, al haberse externalizado. Por último, el indicador número 6, “*Documentación interna distribuida*”, no presenta gasto alguno asociado, por tratarse precisamente de documentación interna cuya generación no implica coste alguno.

El gasto incurrido en comunicación que recogen los indicadores es totalmente coherente con la tipología de las actuaciones que los alimentan, en opinión del equipo evaluador. Al igual, el porcentaje total del gasto realizado (59,68%) es coherente con el momento del período de programación al que se refiere la presente evaluación, valorándose positivamente este dato.

No obstante, un elemento a mejorar para facilitar un seguimiento más exhaustivo del gasto en materia de comunicación y publicidad sería reforzar la consistencia de la información sobre el gasto ejecutado que se desprende de Fondos 2020 e INFOCO2014. Asimismo, se recomienda aumentar los esfuerzos para que los diferentes organismos implicados apliquen los criterios acordados en GERIP en la cuantificación e imputación de estos gastos.

3.1.2. Avance de las medidas de la Estrategia

Las medidas de comunicación previstas en la Estrategia de Comunicación pueden clasificarse en tres grupos diferenciados: aquellas que ya se han puesto en marcha, aquellas cuya implementación es continua por su propia naturaleza y deben realizarse a lo largo del período de programación y aquellas cuya puesta en marcha aún está en proceso.

En primer lugar, algunas de las medidas previstas estaban asociadas con la puesta en marcha de las actuaciones de los PO y, por tanto, se implementaron al inicio del período de programación y ya han terminado. El caso paradigmático es la actividad de lanzamiento del PO (medida 1.1.1, dirigida al

público en general) con el objeto de dar a conocer a toda la ciudadanía las nuevas actuaciones que iban a aplicarse en el marco de los PO a lo largo de los siguientes años. Asimismo, ya se han llevado a cabo también las medidas dirigidas a los beneficiarios de las actuaciones, entre los que se incluyen los órganos gestores, dirigidas a facilitar las instrucciones para el correcto cumplimiento de las obligaciones en materia de información y comunicación de las actuaciones (medida 2.3.6 Elaboración del Manuel de Información y Publicidad) o la creación de la Red regional IB RedIn. Se valora como coherente que en primer lugar se haya desarrollado y completado eficazmente la implementación estas medidas de carácter más instrumental, orientadas a sentar las bases para el correcto desarrollo de las actuaciones de información y comunicación.

El segundo grupo hace referencia a las actuaciones programadas en la Estrategia de Comunicación que, por su propia naturaleza, tienen un carácter continuo, ya que no se agotan en un período de tiempo, sino que hacen referencia a las obligaciones que los actores deben cumplir en materia de información y publicidad, y a la comunicación de esas mismas obligaciones, que es un proceso que se extiende a lo largo de todo el período de programación. Estas actuaciones de carácter continuo van destinadas a los tres tipos de destinatarios. Por un lado, nueve medidas de esta naturaleza se dirigen a los beneficiarios potenciales; por otro, siete a los beneficiarios, que tratan de dar cumplimiento a sus diferentes obligaciones de información y comunicación; y doce más, finalmente, al público en general y agentes difusores (medios de comunicación).

Por último, está el tercer grupo de actuaciones cuya realización completa se encuentra en proceso. Se trata solamente de dos medidas destinadas al público en general. La primera se refiere a describir en el sitio Internet del beneficiario, la operación cofinanciada con sus objetivos y resultados, y destacando el apoyo financiero de la Unión (Medida 1.3.1). Esta medida aún no se ha culminado porque la mayor parte de las páginas Web de los órganos gestores no presentan la información con la estructura homogénea que se acordó en el seno del GERIP, a pesar de que el Organismo Intermedio ha formulado varias instrucciones en este sentido. La segunda incluye las actividades dirigidas a colectivos específicos (Medida 1.3.5.).

En conclusión, de todo lo anterior puede valorarse que **la implementación de las medidas previstas en la Estrategia ha seguido una lógica y coherencia en tiempos**, habiéndose producido de forma ordenada.

Análisis del avance de los indicadores

Por lo que respecta al grado de ejecución o **avance de las medidas y actuaciones de información y comunicación** llevadas a cabo en el marco de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020, comprendidas en el periodo desde el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2019, la tabla 1 muestra los datos cuantitativos de los indicadores de realización y resultado contenidos en la aplicación INFOCO2014, en la que las Autoridades de Gestión y el Organismo Intermedio vuelcan la información de todas las actuaciones que se ponen en marcha en el marco de los PO del FEDER y del FSE.

Antes de destacar las principales conclusiones de cada indicador, hay que señalar la calidad de la información almacenada en el aplicativo, que permite una óptima comprensión de las actuaciones de comunicación puestas en marcha. Las actuaciones volcadas en INFOCO2014 incluyen una descripción breve pero detallada, que refleja claramente el contenido de cada una de ellas, sin dar

lugar a interpretaciones equívocas y definiendo y permitiendo comprobar su encuadre en cada indicador de comunicación. De este modo, no hay lugar a dudas sobre la interpretación e identificación de la actuación. Asimismo, se evita el empleo de acrónimos y siglas, salvo el caso de las propias de los Fondos (FEDER y FSE) que se utilizan por razones de economía de espacio, al ser inequívoco y suficientemente conocido su significado.

Asimismo, la descripción de las actividades incluye sistemáticamente la relación que cada una de ellas presenta con el Fondo de que se trate, mencionando la cofinanciación en el nombre de la actuación o incluyéndola en la descripción de la misma. Algunos ejemplos de los distintos tipos de actividades en los que puede comprobarse este extremo son:

- *Acto de inauguración de la EDAR de Ferrerías cofinanciada con cargo al PO FEDER 14-20 (Tipo Actividad 01 - Nº Actividades y actos públicos).*
- *Rueda de prensa y visita para la presentación de la instalación fotovoltaica subvencionada por el FEDER en una nave industrial de Marratxí (Tipo Actividad 02 - Nº de acciones de difusión).*
- *Edición de Folleto Informativo sobre Balearic Marine Cluster con logos y emblema de la UE y el FEDER (Tipo Actividad 03 - Nº publicaciones externas realizadas).*
- *Colocación de lonas en marquesinas y la parte superior de los tornos de acceso en estaciones de tren sobre la inauguración de la electrificación del tramo ferroviario hasta Manacor cofinanciado por el FEDER (Tipo Actividad 05 - Nº de soportes publicitarios).*
- *Remisión a los gestores de información sobre la inclusión de una referencia en las convocatorias o procedimientos de contratación de actuaciones cofinanciadas por el FSE sobre comunicación de hechos constitutivos de fraude o irregularidad al Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (Tipo Actividad 06 - Nº de documentación interna distribuida).*

Estos óptimos resultados obedecen al control de calidad que efectúa el OI con anterioridad al volcado de la información en la aplicación INFOCO2014, si bien el trabajo de campo desarrollado ha puesto de relieve carencias, tanto en la información transmitida por los órganos gestores, como en la aplicación de la metodología de cómputo y asignación de los indicadores. Dicha debilidad exige un mayor trabajo de asesoramiento por parte del OI a través de la red regional IB RedIn y una mayor implicación por parte de los beneficiarios.

A continuación, se destacan las principales conclusiones de cada indicador, analizándose de forma particularizada la contribución de cada organismo al avance de los mismos. Asimismo, en cada indicador se realiza una clasificación entre organismos en términos de su contribución al avance del mismo como “muy positiva”, “moderada” y “mejorable”:

Tabla 1 Grado de ejecución a 30 de junio de 2019 de los indicadores de realización y resultado de la Estrategia de Comunicación Illes Balears

Tipo de actividad	Indicadores de realización	Programación	Total		Indicadores de resultados	Programación	Total	
			Ejecución	%			Ejecución	%
1	Nº de actividades y actos públicos	130	63	48,46%	N.º de asistentes	6.800	6.184	90,94%
2	Nº de acciones de difusión	465	263	56,56%				
3	Nº de publicaciones externas realizadas	104	51	49,04%	% de publicaciones distribuidas/editadas	95%	98,97%	
					Nº de puntos de distribución	56	44	78,57%
4	Nº de páginas Web	27	22	81,48%	Nº de visitas en páginas Web	260.000	226.430	87,09%
5	Nº de soportes publicitarios	264	89	33,71%				
6	Nº de documentación interna distribuida	128	57	44,53%	% de organismos cubiertos	100%	100,00%	
7	Nº de redes de información y publicidad	4	4	100,00%	N.º reuniones	68	35	51,47%
					N.º asistentes	64	60	93,75%

Fuente: INFOCO 2014

- **Indicador de realización número 1, Nº de actividades y actos públicos.** Su ejecución del 48,5% se ajusta al momento temporal al que se refiere el dato (junio de 2019). Las actividades y actos públicos realizados han movilizad a un número de asistentes mayor del que estaba previsto para todo el período. Concretamente, el indicador de resultado de número de asistentes supera el 90% con respecto al valor previsto para todo el período. Por lo tanto, si bien el número de actividades realizadas hasta el momento están alineadas con las previsiones, éstas muestran una capacidad de movilización mayor de la inicialmente esperada, tratándose de un efecto muy positivo del alcance de los actividades y actos públicos realizados. No obstante, el equipo evaluador recomienda revisar al alza el valor meta de este indicador de resultado para no sobrepasar ampliamente la previsión actual para el final del período de programación en 2023.

En cuanto a la contribución de los organismos a este indicador, la Autoridad de Gestión FEDER realiza el 100% de las actuaciones y actos públicos en materia de información y comunicación que obligatoriamente le corresponden (organización de los actos anuales sobre política regional y fondos estructurales, organización del Foro de Economía y Política Regional y diversas jornadas sobre la política de cohesión, así como reuniones sobre la programación y de coordinación con todas las Comunidades y Ciudades Autónomas). La Autoridad de Gestión del FSE no ha reportado ninguna actividad de este tipo, aunque se ha comprobado la realización de algunas que sí se citan, en cambio, en el informe anual de ejecución del Programa Operativo de Asistencia Técnica, como la obligación de organizar una actividad de comunicación importante con carácter anual. Conviene cargar tales actividades en INFOCO2014.

El Organismo Intermedio contribuye de forma positiva al avance de este indicador, con un 22% del total de actos de comunicación realizados hasta la fecha. Ello se explica por su responsabilidad como agente coordinador para asegurar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias de comunicación de ambos Fondos.

En cuanto a los Organismos Gestores sobresale el papel de la *DG de Energía y Serveis Ferroviaris de Mallorca* (SFM), que contribuyen con un 14% y un 13% respectivamente a este indicador. Entre sus principales actos, cabe destacar los dos de inauguración realizados por SFM, incluyendo sendos viajes inaugurales de los dos tramos de la línea (Palma-Enllaç y Enllaç-Manacor). Por parte de la DG Energía, se han realizado diversas charlas informativas a estudiantes en centros educativos sobre promoción de la eficiencia y el ahorro energético.

Por otro lado, una serie de Organismos Gestores no han realizado ningún acto público de difusión en todo el período de evaluación. Se trata de la *DG Política Universitària i d'Ensenyament Superior*, la *DG Innovació i Comunitat Educativa*, el *IBETEC*, el *IB-Salut* y la *DG Treball i Salut Laboral*. Aunque su peso financiero en la ejecución de los respectivos PO no es tan significativo como el caso de los anteriores gestores, se recomienda a estos organismos que programen la realización de algún acto público en el futuro.

El indicador de resultados 1 mide el “**número de asistentes**” a las actividades y actos públicos. Es significativo el número de asistentes que han acudido a los eventos que ha organizado la Autoridad de Gestión, cerca de 2.300, ya que se trata de eventos con un gran poder de convocatoria y abiertos a asistencia de una gran diversidad de público (como el acto anual de Política Regional, del que hay que destacar, además, la puesta en marcha en el mismo de los premios RegioStar españoles, entre las buenas Prácticas presentadas en el mismo). Asimismo, llama también la atención la alta participación del Organismo Intermedio ya que ha contribuido con casi mil asistentes totales a los actos que ha organizado en el período, lo que supone un porcentaje superior al 15% del total. Sin duda, los dos actos de presentación de los PO FEDER y FSE, tras su aprobación por la UE, han sido los que han tenido una mayor repercusión.

Los actos de los Organismos Gestores que han tenido una afluencia más elevada han sido los realizados por la *DG Formación Profesional* y la *DG Energía*, con contribuciones superiores al 30% y al 28% respectivamente. En el primer caso, se debe a la inclusión de actuaciones de promoción multitudinarias que reúnen a un gran número de alumnado como *FestePro* o la celebración de jornadas para dar a conocer la oferta de este ciclo, cofinanciado por el FSE, a toda la comunidad educativa, desarrolladas en los centros educativos. En el segundo caso, se debe a la celebración de numerosas charlas informativas en centros educativos sobre promoción de la eficiencia y el ahorro energético. Una contribución más moderada a este indicador presenta *SFM* (responsable de más del 6%) y el *IBISEC* (3%).

El resto de órganos presentan una contribución mejorable, al haber contribuido en mucha menor medida y contabilizado actos públicos con un total de participantes incluidos en un umbral de entre 187 (*DG de Política Industrial*) y 20 personas asistentes (caso de la *DG TIC*), suponiendo porcentajes muy pequeños del total de asistentes registrados en todos los actos realizados en el período evaluado. Los organismos gestores que no han organizado ningún acto público son *IB Salut*, *DG Política Universitària*, *DG Innovació i Comunitat Educativa*, *IBETEC*, *Consorci de Transports de Mallorca*, *Ajuntament de Palma* y *DG de Treball*.

- El **indicador de realización número 2 “Nº de acciones de difusión”** muestra un grado de ejecución del 56,6%, siendo un **valor coherente** con el momento del período de programación considerado.

Las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE, en línea con lo que son sus obligaciones en las estrategias de los PO regionales, no han tenido incidencia y no han aportado apenas registros. El Organismo Intermedio, por su parte, ha contribuido en un 8% al avance del indicador.

Es especialmente relevante el papel de los Organismos Gestores en su aportación en la ejecución y el desarrollo de este indicador. En concreto, son, de nuevo, la *DG de Energía* y *SFM* quienes han contribuido de forma más positiva a su grado de avance, en un 14% y un 13%, respectivamente. Destacan las campañas en prensa y campañas publicitarias de difusión, que han acompañado a las convocatorias de ayudas a la instalación de placas fotovoltaicas realizadas por la DG Energía o las actuaciones desplegadas por SFM para comunicar la electrificación de los corredores ferroviarios de Enllaç-Manacor y Enllaç-Sa Pobla. Otros organismos gestores que han contribuido de manera relevante al avance de este indicador son la *DG TIC* (Desenvolupament Tecnològic), *IBETEC* y la *DG Innovació i Recerca*.

Los organismos que presentan un comportamiento mejorable son la *DG de Dependencia* y la *DG de Planificació i Serveis Socials* que apenas han contribuido a este indicador (entre el 1% y el 3%). El único Organismo Gestor que no ha registrado la realización de actos de difusión es la *DG de Salut i Participació*.

Se recomienda que los Organismos Gestores que presentan pocos registros en este indicador, incrementen su participación.

- El **indicador de realización 3, “Número de publicaciones externas realizadas”** ha alcanzado un porcentaje de ejecución del 49%, en línea con lo previsto para el momento de la programación en el que nos encontramos.

En cuanto a la contribución de los organismos a este indicador, destaca de forma muy positiva, en primer lugar, la contribución de la Autoridad de Gestión del FEDER, que ha reflejado en INFOCO2014 la realización del 100% de las publicaciones que pertenecen a su ámbito de competencia (Revista de investigaciones regionales de la Asociación Española de Ciencia Regional y la Revista INFONDO). Estas actuaciones se consideran adecuadas para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Estrategia de Comunicación. La Autoridad de Gestión del FSE no ha reflejado ninguna publicación externa, y se recomienda a la misma aprovechar esta herramienta de comunicación para desempeñar su papel a la hora de mejorar el impacto de la Estrategia.

El Organismo Intermedio es responsable de casi el 20% del total de las publicaciones externas, en coherencia con su labor de coordinación de la comunicación de ambos Fondos, destacando, por ejemplo, la edición de dípticos y trípticos sobre los PO, la realización digital del Boletín de Fondos Europeos de las Islas Baleares, o la realización de videos y folletos informativos sobre las actuaciones cofinanciadas por ambos Fondos. Es razonable que sean las AG y el OI quienes desplieguen la actividad más intensa en cuanto a producción de publicaciones externas, por su

papel para asegurar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias de comunicación de las actuaciones cofinanciadas.

Los Organismos Gestores que más han contribuido a este indicador son los que realizan actuaciones dirigidas a colectivos que encuentran en este tipo de herramientas los instrumentos más adecuados para comunicar sus fines, tratándose sobre todo de la edición de vídeos, dípticos, trípticos y folletos dirigidos a intermediarios, empresas o beneficiarios, para la captación de participantes en las actuaciones cofinanciadas. Es el caso *Servicio de Ocupación de las Illes Balears* (SOIB) y la *DG de Dependencia*, sumando entre ambos una contribución del 22%.

El resto de gestores se encuentran a una distancia muy significativa, con una contribución mejorable a este indicador, haciendo muy poco uso de la emisión de publicaciones externas para comunicar las actuaciones que realizan. En el otro extremo, los organismos gestores que no han realizado publicaciones externas son: *IDISBA*, *DG Innovació i Recerca*, *DG Planificació i Serveis Socials*, *DG TIC*, *IBITEC*, *DG Innovació i Comunitat Educativa*, *DG Salut Pública i Participació*, *IB Salut*, *Consorci Transports de Mallorca* y el *Ajuntament de Palma*.

En lo que respecta al **indicador 3.1, que mide el “porcentaje de publicaciones editadas/distribuidas”** de las publicaciones externas realizadas, todos los gestores que editan o distribuyen publicaciones lo hacen siempre en porcentajes muy altos, por encima del 97%, alcanzando prácticamente el valor previsto programado, por lo que se valora muy positivamente.

Por otro lado, **el indicador de resultado del número de puntos de distribución**, también muestra un comportamiento adecuado, ya que su grado de ejecución es del 78,5%. En cuanto a la contribución por organismos al mismo, destacan tanto la Autoridad de Gestión FEDER como, en particular, el Organismo Intermedio, que aglutina un 9% de todos los puntos de distribución. Tras él, una vez más, aunque más moderadamente, quienes realizan actuaciones dirigidas a las personas que consiguen ampliar su potencial de llegada a las mismas con un número más elevado de puntos de distribución, están los siguientes Organismos Gestores: *DG Treball*, *DG Formació* y *DG Energía*.

El **indicador 4 de “Número de páginas Web”** presenta un grado de ejecución del 81,5%. El artículo 115 del Reglamento (UE) nº 1303/2013 establece que “las Autoridades de Gestión serán responsables de velar por el establecimiento de un sitio o **portal de internet único** que proporcione información sobre todos los programas operativos de ese Estado miembro”. La Autoridad de Gestión del FEDER cumple con esta obligación, estando operativo dicho portal Web único en la página de Internet de la DG de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda. Incluye información actualizada sobre todos los PO FEDER, y están habilitados los enlaces a las páginas Web del Organismo Intermedio y de los Órganos Gestores/Beneficiarios que participan en los Programas Operativos tanto del FEDER como del FSE de las Illes Balears, al estar hablando de una estrategia de comunicación plurifondo, y haberse decidido así para todas estas estrategias, al menos hasta que los dos portales de ambos fondos, no estén operativos en su totalidad. De hecho, existe coincidencia entre el número de enlaces Web que aparecen en el Portal Único de la Autoridad de Gestión del FEDER, que incluye tanto los de este Fondo como los de FSE, con los que aparecen en la aplicación INFOCO2014. Los enlaces, a fecha de elaboración de la presente evaluación, se encuentran actualizados y funcionan correctamente. En consecuencia, se constata un cumplimiento satisfactorio de estos requisitos normativos.

La Autoridad de Gestión del FSE no disponía a 30 de junio de 2019 con un Portal Web Único. Su página Web, además, no incluía toda la información relativa a la programación, la gestión, la comunicación y la evaluación de los Programas Operativos del FSE en España, además de no estar estructurada conforme al criterio común establecido en la Red GERIP en su reunión del 12 de febrero del 2019. Tal situación hace necesario subsanar estas debilidades a la mayor brevedad posible, para poder complementar toda la información necesaria en ambos portales webs, tanto el del FEDER, como el del FSE.

La página Web del Organismo Intermedio está organizada de acuerdo a los apartados decididos en el GERIP y en todos ellos se ofrece información completa. Hay que poner de relieve, a su vez, que ha trasladado instrucciones a todos los órganos gestores sobre la estructura preceptiva que deben tener las páginas Web destinadas a informar de los aspectos relacionados con la aplicación de la Política de Cohesión en el ámbito de sus competencias. Asimismo, ha efectuado una revisión de todos los campos de lista de operaciones del FEDER, especialmente la breve descripción de la actuación cofinanciada y su traducción al inglés, para asegurar la comprensión de las mismas por parte de toda la ciudadanía.

Finalmente, todos los organismos gestores que han iniciado sus operaciones cofinanciadas a la fecha de realización de esta evaluación han puesto en funcionamiento el apartado de fondos europeos en su página Web. Sin embargo, el valor de este indicador viene condicionado por el hecho de que están previstas, pero sin ejecución, las páginas Web de tres nuevos organismos³ que aún no han iniciado sus operaciones y que en este momento no han dado cumplimiento a esta cuestión.

Respecto a la calidad de sus páginas Web que han sido generadas *ad hoc*, no se observa una estructura armonizada con las directrices acordadas en GERIP, constituyendo un elemento mejorable. Únicamente el *Ayuntamiento de Palma* y la *DG de Innovación y Comunidad Educativa* han adecuado la estructura de su web a las instrucciones recibidas en este sentido por parte del OI. Se recomienda que los demás órganos gestores atiendan las indicaciones dadas por el OI para cumplir completamente con este requisito.

No obstante, hay que destacar que todas las páginas web de los órganos gestores incluyen los elementos exigibles según el Reglamento: el emblema de la UE en un lugar visible y la referencia al Fondo que cofinancia la actuación. En los diferentes portales webs de los órganos gestores, a los que se accede a través del Portal Web único, se incluye información suficiente sobre las actuaciones que son cofinanciadas, aunque su amplitud y alcance varía de unos a otros. En todo caso, contienen una descripción de las operaciones, estado de su ejecución y coste, así como, en algunos supuestos, los objetivos de la misma y el enlace a la Plataforma de contratación, donde puede consultarse más información sobre las mismas. En algunos casos, además, se puede acceder a los elementos de comunicación diseñados para la publicidad de las actuaciones, lo que se valora muy positivamente ya que contribuye a maximizar el potencial de comunicación de su página Web.

En cuanto al “**número de visitas en páginas Web**”, tanto las Autoridades de Gestión, como el Organismo Intermedio presentan el mayor número de visitas a sus páginas web. Ello es lógico

³ Los organismos son el Consorci Transports Mallorca, la DG Residuos y la DG Serveis Socials.

por la función que desempeñan en las tareas de comunicación y de gestión de las actuaciones cofinanciadas. Por parte de los organismos gestores son la *DG Política Industrial*, seguida del *SOIB* y la *DG de Formación* quienes contabilizan un número mayor de más visitas a sus páginas y, por tanto, contribuyen de forma más positiva a este indicador. Estos datos están relacionados con la tipología de actuaciones que desarrollan, dirigidas a personas, y cuya información se publicita sobre todo a través de las páginas web de los propios gestores, al ser el medio más accesible para su consulta.

Del resto de gestores, el bloque que contribuyen de forma moderada a este indicador está formado por el *Ayuntamiento de Palma*, la *DG Innovació y Comunitat Educativa* y la *DG Planificació*, con un número de visitas superior a 1.200. El resto de órganos gestores contribuyen en menor medida, presentando un comportamiento mejorable, con una media de 428 visitas.

En este apartado se va a evaluar también otra de las obligaciones reglamentarias, la que se conoce como “la lista de operaciones”, que con los campos obligatorios recogidos en el anexo XII del Reglamento de disposiciones comunes de los Fondos y en alguno de los tres formatos informáticos que allí se recogen, xml, excell o pdf, debe estar recogida en los portales Web único de cada uno de los Fondos, FEDER y FSE. En sentido hay que recordar que la obligación de poner en práctica esta obligación es de las autoridades de gestión, que deben garantizar que exista esta lista con su campos correspondientes y que su actualización sea al menos una vez al semestre y posible en alguno de esos formatos informáticos, siendo responsabilidad del Organismo Intermedio y/o de los órganos gestores, según de quien sea la responsabilidad de volcar la información en las aplicaciones de gestión, el que el contenido de la información, sea correcta y completa

La Autoridad de Gestión FEDER actualiza semanalmente y en los tres formatos previstos, la **lista de operaciones** con la información de las actuaciones seleccionadas en Fondos 2020, incluyendo todos los contenidos que se establecen en el Anexo XII del Reglamento de Disposiciones Comunes. En el Portal Web Único aparecen todas las operaciones certificadas con todos los campos cumplimentados. Por todo ello, debe valorarse positivamente, al asegurar la transparencia de la información relativa a las operaciones desarrolladas en el marco de los Programas Operativo FEDER. Por esto se valora muy positivamente su papel en este ámbito.

Por su parte la Autoridad de Gestión del FSE, al no disponer a 30 de junio de 2019 de un Portal Web Único, no ha podido cumplir con la obligación de publicar en este sitio la lista de operaciones con una periodicidad semestral. En consecuencia, como ya se ha dicho es muy importante contar con este Portal, pero también que esta lista disponga de espacios habilitados para incorporar el nombre y resumen de las operaciones en inglés de cara a incorporar todos los campos obligados. Además, con el fin de garantizar el cumplimiento de esta obligación, la periodicidad de actualización debería ser al menos semestral, lo que no se ha podido garantizar que se haya viniendo haciendo así al menos en las fechas del alcance temporal de esta evaluación

A su vez el Organismo Intermedio, que es el responsable de la información en el caso del FEDER en Fondos 2020, ha tenido un compromiso muy elevado en asegurar la comprensión de la información de la Lista de Operaciones por parte de toda la ciudadanía, al hacer una revisión de los campos más sensibles, como la breve descripción de la actuación cofinanciada y su traducción al inglés. Asimismo, también ha aportado a la UAFSE la información que se le ha requerido en este sentido. En consecuencia, se valora muy favorablemente la contribución del OI a esta exigencia reglamentaria.

- En cuanto al **indicador de realización 5, Número de soportes publicitarios**, el grado de ejecución no alcanza el avance deseado, situándose en torno al 33%. Es importante que se dé un impulso por parte de los organismos para mejorar este resultado y que no se incurra en desviaciones al final del periodo porque los valores objetivos fueron objeto de revisión al alza en la última modificación de la estrategia.

La Autoridad de Gestión del FEDER hace uso de distintos soportes publicitarios para el cumplimiento de las obligaciones que en esta condición le competen, en particular se trata de los elementos relacionados con la celebración del Acto anual sobre Política Regional y Fondos Europeos en España, entre otros, el programa del Acto Anual o el material de cartelería relacionado con la celebración de éste. La Autoridad de Gestión del FSE no ha reportado actividades de esta tipología, por lo que el equipo evaluador reitera que la UAFSE debe actualizar toda su información a la mayor brevedad posible.

En cuanto al Organismo Intermedio, su aportación es en torno al 10% con respecto al total de organismos, en línea con lo que son sus obligaciones en esta materia.

La mayoría de Organismos Gestores y, sobre todo aquellos que han desarrollado actuaciones que han finalizado o se encuentran en un periodo maduro de ejecución, han utilizado soportes publicitarios, de acuerdo a lo establecido en la reglamentación comunitaria en esta materia. En concreto, nos referimos a *SFM* (16%), la *DG de Formación* (11%) y el *SOIB* (11%), ya que hacen uso de marquesinas, placas y carteles informativos en estaciones ferroviarias, los centros educativos o centros asociados donde se realizan las actuaciones. De forma más moderada, contribuye en número de soportes publicitarios, el *Ayuntamiento de Palma* (10%).

Sería aconsejable que el resto de gestores hicieran un uso más significativo de esta herramienta de comunicación a medida que vayan implementando las operaciones cofinanciadas para dar cumplimiento a la normativa en esta materia.

- En el caso del **indicador de realización 6, Número de documentación interna distribuida**, el grado de ejecución es del 44%. Por su parte, el **porcentaje de organismos cubiertos** ha sido máximo. Todo ello invita a pensar que al final del periodo se alcanzarán los hitos que se han previsto.

Este indicador hace referencia a la documentación emitida, tanto por parte de la Autoridad de Gestión hacia el Organismo Intermedio y de éste hacia los organismos gestores, como también de éstos últimos hacia los beneficiarios. Los organismos que más documentación interna distribuyen, contribuyendo de forma más positiva al avance de este indicador son obviamente el Organismo Intermedio y la Autoridad de Gestión del FEDER, con un 37% y un 33% respectivamente, en cumplimiento de sus obligaciones de traslación de instrucciones para el cumplimiento de las obligaciones en materia de información y comunicación, entre otras parcelas de la gestión de los fondos.

La información disponible en INFOCO 2014 no permite constatar que la Autoridad de Gestión del FSE haya remitido instrucciones al Organismo Intermedio. Este es un aspecto que debe repararse bien enviando instrucciones o bien registrando convenientemente las actividades realizadas en esta materia.

En cuanto a los Organismos Gestores que más documentación interna han distribuido, presentando una contribución significativa pero más moderada que los dos organismos anteriores al avance de este indicador, han sido la *DG Formación* (11%) seguida por el *SOIB* y la *DG Treball*, que contribuyen en un 7% cada una, de forma coherente con la tipología de actuaciones que realizan, que hace necesario emitir instrucciones internas destinadas a las entidades beneficiarias de sus actuaciones. El resto de órganos gestores no han emitido documentación interna, ya que no es necesaria en muchos casos hacer utilización de este procedimiento.

- Finalmente, el único indicador de realización que ya ha alcanzado la meta programada para todo el periodo de programación es el número 7, *Nº de redes de información y publicidad*, presentando un grado de ejecución del 100%. Este valor refleja las cuatro redes existentes de información y publicidad: GERIP, INFORM, INIO e IB RedIN y se ajusta convenientemente a las obligaciones marcadas en la Estrategia de Comunicación, permitiendo **valorar positivamente** su número, y según se indicará en el apartado 3.3, el contenido y las discusiones, así como la toma de decisiones en las mismas. Hay que destacar, por lo que implica de puesta en marcha en este período, la creación de la red regional para la publicidad de los Fondos, aunque como únicamente se ha reunido tres veces hasta el momento, sería conveniente intensificar su funcionamiento. Todo ello coincide con el valor previsto en la Estrategia de Comunicación, al haberse cumplido la creación de las cuatro redes que se preveían, resultando en un grado de ejecución del indicador del 100%.

Hay que señalar también que a las reuniones del GERIP, que se celebran con una periodicidad trimestral, asisten los representantes de comunicación de las Autoridades de Gestión y los Organismos Intermedios y se tratan todas las cuestiones que pueden surgir en el ámbito de las obligaciones de información y comunicación. La participación de la Autoridad de Gestión del FEDER, así como la del Organismo Intermedio ha sido constante desde su puesta en marcha, cosa que no ha sucedido con los organismos intermedios de otras comunidades autónomas, ni con la Autoridad de Gestión del FSE. Ello supone un problema para mantener un conocimiento actualizado de las decisiones y acuerdos tomados por el GERIP y, por tanto, para aplicar de forma coordinada las medidas correspondientes

Valoración de la contribución de los organismos implicados al cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Comunicación

El logro de los objetivos de la Estrategia de Comunicación depende de la contribución que los diferentes organismos que participan en la misma hacen en los factores clave de los que depende el éxito de la misma, como son:

- El número de Buenas Prácticas presentadas y aprobadas.
- El grado de participación en la ejecución de las medidas recogidas en la Estrategia de Comunicación.

- La calidad de la información reportada de los indicadores para su posterior almacenamiento en INFOCO 2014.
- El nivel de ejecución financiera del organismo gestor con respecto al total de la Estrategia de Comunicación, ponderada por su peso relativo en los PO.
- La disposición del Portal Web Único, así como la existencia y calidad de las páginas Web.
- El papel desempeñado a la hora de difundir la lista de operaciones.

A partir de los criterios señalados, se ha establecido una clasificación de los organismos gestores en función de su contribución al desarrollo de la Estrategia de Comunicación, que daría lugar a los tres grupos diferenciados que se señalan a continuación.

1- Organismos gestores con un comportamiento muy favorable.

Los organismos gestores con una mejor valoración son:

- DG Energía y Cambio Climático.
- Serveis Ferroviaris de Mallorca.
- SOIB.
- DG Fons Europeus (Organismo Intermedio).
- DG Fondos Europeos (Autoridad de Gestión del FEDER).

En estos casos los organismos señalados muestran un comportamiento favorable en los criterios que han sido seleccionados como concluyentes. A continuación, se revisa de manera particular la situación de los órganos gestores.

DG Energía y Cambio Climático

Este organismo, además de haber presentado y validado una buena práctica referida a su actividad, en el momento de la evaluación tiene otra pendiente de aceptación por parte de la AG. Se trata de un comportamiento muy positivo comparativamente al resto de organismos, que, si bien en otros casos ya existen buenas prácticas aprobadas, no en todos existe la identificación de una segunda.

En cuanto a los indicadores de realización y resultados, es uno de los organismos que mayor grado de contribución ha realizado y adicionalmente contribuye a todos ellos, por lo que ha hecho uso de todos los instrumentos de comunicación a su alcance, aumentando el potencial de llegada del mensaje por distintas vías. Entre otras actividades, destacan las campañas en prensa y campañas publicitarias que han acompañado las convocatorias de ayudas a la instalación de placas fotovoltaicas o charlas informativas a estudiantes en centros educativos sobre promoción de la eficiencia y el ahorro energético. Es reseñable el volumen de personas participantes registradas (nº de asistentes a los actos/actividades de comunicación) hasta el momento, suponiendo un impulso importante en este criterio en la Estrategia de Comunicación. Por lo tanto, se puede afirmar que este organismo está dando respuesta a las obligaciones en materia de información y comunicación convenientemente.

Finalmente, su grado de ejecución financiera también muestra avances adecuados y alimenta el valor total de ejecución entorno a un 5%. Este organismo ha desarrollado su página Web en los términos que correspondía, aunque debe adaptar su estructura de contenidos a lo acordado por el GERIP.

SOIB

El SOIB es el organismo gestor que lidera la presentación de Buenas Prácticas, ya que ha facilitado la presentación de dos operaciones a la Autoridad de Gestión del FSE.

Se trata de un organismo con un alto grado de contribución a todos indicadores de realización y resultados. Ello evidencia que hecho un uso intensivo de todas las medidas de comunicación que están a su alcance como órgano gestor, lo que amplía el potencial de llegar a un mayor público y, por tanto, las posibilidades de difundir el mensaje, lo que se considera muy positivo. También se valora positivamente la capacidad de movilización de este organismo para que se produzca un número de visitas a la página web considerable. La evolución en términos físicos se ve reflejada en su evolución financiera, contribuyendo adecuadamente a la estrategia.

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

Este organismo destaca positivamente por su notable aportación a la ejecución financiera de la Estrategia de Comunicación. Este hecho viene reforzado porque casi el 34% de la ejecución financiera del PO FEDER es de su competencia. Esta circunstancia explica, también, su importancia como uno de los principales centros gestores del PO FEDER.

Hasta la fecha cuenta con una Buena Práctica presentada y validada, que favorece la visibilidad de las actuaciones de comunicación.

Por otro lado, se valora positivamente cómo este organismo contribuye a una buena ejecución tanto de los indicadores de realización como de resultado y participa de todos ellos, salvo el relativo a documentación interna distribuida. Por tanto, hace un uso extenso de las distintas herramientas de comunicación a su alcance, facilitando que el mensaje llegue a un público potencial más amplio, ayudando al cumplimiento del objetivo de la comunicación de las actuaciones cofinanciadas.

DG Fons Europeus (CAIB) y DG Fondos Europeos (Ministerio de Hacienda)

Estos dos organismos también contribuyen positivamente al desarrollo de la Estrategia de Comunicación. El comportamiento de ambos es muy positivo y alimentan consistentemente todos los indicadores de realización y resultado de la Estrategia de Comunicación, representando un impulso notable y fundamental para el logro de los hitos previstos.

La Autoridad de Gestión del FEDER centra su actividad en las redes de comunicación y en el desarrollo de actuaciones vinculadas con la organización de actos sobre política regional y fondos europeos en España, así como con el mantenimiento del Portal Web Único y la publicación y actualización semanal de la Lista de Operaciones, en coherencia con la atención a las responsabilidades reglamentarias que le competen.

En el caso de la DG Fons Europeus (CAIB) es preciso subrayar el rol diferencial que muestra el Director General de Fondos Comunitarios, ya que su implicación en el buen desarrollo de la estrategia está en primera línea y contribuye a una gestión global muy favorable. Por otro lado, la existencia de una figura responsable de la comunicación ha mostrado unos resultados muy favorables con respecto a períodos anteriores. Si bien se trata de una figura común entre todos los gestores, existe una diferencia importante y es que, en este caso, la persona responsable está dedicada únicamente a cuestiones de información y comunicación, mostrando una elevada especialización.

2- Organismos gestores con un comportamiento mejorable.

Entre los organismos gestores cuyo progreso muestra avances, pero sobre los que se aprecian aún márgenes de mejora, están:

- IB Salut.
- IBISEC.
- DG Política Industrial.
- DG Formació Professional.
- DG Treball.
- DG Dependencia.
- DG Arquitectura i Habitatge.
- ABAQUA.
- Ajuntament de Palma.

A continuación se subrayan las causas que indican que se trata de organismos con un margen de mejora, así como, por otro lado, los aspectos positivos que acreditan en determinados ámbitos.

IB Salut

IB Salut ha presentado una buena práctica validada vinculada a una de sus actuaciones. Dado el peso en el presupuesto del PO FEDER, es necesario que continúe identificando más casos con el de comunicar a la ciudadanía un mayor número de operaciones cofinanciadas.

Además, ha de realizar un esfuerzo mayor en el resto de aspectos de la comunicación, principalmente los vinculados a los indicadores de realización y resultado, como de ejecución financiera. Hasta el momento, únicamente ha reportado información respecto al indicador de realización 2. Nº de acciones de difusión y es esencial que se utilicen más canales de comunicación.

IBISEC

Este organismo ha visibilizado una buena práctica con un montante financiero considerable, contribuyendo a dar a conocer qué actuaciones se han realizado en el marco de los fondos estructurales. Pero, por la importancia relativa en la programación del FEDER, debe identificar nuevos proyectos.

Su contribución a los indicadores de realización o resultado, aunque se ha producido en todos los indicadores de comunicación, salvo en el caso del indicador de realización 6 relativo al número de documentación interna distribuida, no ha sido muy relevante. Así, aunque ha hecho uso de las herramientas de comunicación a su alcance para maximizar el potencial de comunicación de la cofinanciación de las actuaciones cofinanciadas, su participación en la ejecución de la Estrategia tendría que incrementarse.

DG Política Industrial y DG Treball

Aunque el grado de ejecución de los indicadores de realización y resultado es significativo y satisfactorio para ambos gestores y además presentan registros en prácticamente todos los indicadores, especialmente en el Indicador 1 relacionado con la organización de eventos, hay que

señalar la falta de identificación de buenas prácticas entre las actuaciones cofinanciadas. Ello es fundamental para visibilizar adecuadamente las actividades cofinanciadas que han llevado a cabo.

DG Formació Professional

Este organismo muestra mejor comportamiento en cuanto a ejecución financiera con respecto a otros organismos gestores en la Estrategia de Comunicación, ya que ha computado registros en la mayoría de categorías de indicadores y con una alta participación, lo que evidencia una movilización importante de recursos para visibilizar las actividades de información y comunicación. Sin embargo, se observa la ausencia de identificación y validación de buenas prácticas, aunque, a la fecha de elaboración del presente informe está en proceso de elaboración de un informe de una actuación para su justificación como buena práctica.

DG Dependencia

A pesar de que este organismo ha presentado a la Autoridad de Gestión FSE una buena práctica de comunicación, muestra un grado de ejecución de los indicadores de realización y resultado muy reducido. Tan sólo ha presentado algunos registros en el indicador 2 relativo a actos de difusión. Es recomendable que realice en el futuro un esfuerzo para mejorar la difusión de sus actuaciones mediante las distintas herramientas de comunicación.

DG Arquitectura i Habitatge

Este organismo tiene presentada y validada una buena práctica por parte de la Autoridad de Gestión del FEDER, pero su contribución a los indicadores de realización y resultado es moderada. Recomendamos que se refuerce que se mejore la comunicación y la difusión de las actuaciones cofinanciadas a través de las diversas herramientas con la finalidad de informar al colectivo destinatario de las actuaciones que promueve (entidades locales), lo que elevaría la demanda de las ayudas que gestiona, así como al conjunto de la ciudadanía, para que conozca la aportación comunitaria en la puesta en valor del patrimonio cultural de las Islas.

ABAQUA

Aunque este organismo cuenta con una buena práctica aprobada por la Autoridad de Gestión del FEDER, su contribución al avance de los indicadores físicos y financieros de la Estrategia es moderado. Sin embargo, dada la importancia y el peso financiero que tiene en el Eje 6 del PO, se considera que tendría que reforzar la difusión de información y comunicar los logros de sus actuaciones a través de herramientas de comunicación tales como publicaciones o la realización de videos.

Ajuntament de Palma

La actividad informativa y comunicativa desarrollada por este organismo gestor ha tenido un impacto positivo y además ha contribuido significativamente en la ejecución de la práctica totalidad de los indicadores previstos en la Estrategia, en especial en los registros del indicador número 4. El elemento a mejorar es que aún no ha presentado informe de buenas prácticas, si bien, con la información disponible actualmente, ya ha elaborado un informe que está en proceso de validación.

3- Organismos gestores con un comportamiento muy mejorable.

Y finalmente aquellos organismos que han de mejorar su comportamiento en el corto plazo son:

- DG Innovació i Recerca
- DG TIC (Desenvolupament Tecnològic)
- IDISBA.
- IBETEC.
- DG Serveis Socials.
- DG Política Universitària i Ensenyament Superior.
- DG Innovació i Comunitat Educativa.
- DG Salut.
- Consorcio de Transportes de Mallorca.
- UAFSE.

Para este grupo de organismos son varias las razones que permiten concluir que han de mejorar su actividad de información y comunicación a corto plazo, porque en este momento han aportado un bajo nivel de registros de indicadores y han puesto en marcha pocas herramientas de información y comunicación y no se garantiza que se esté difundiendo adecuadamente las operaciones cofinanciadas que se están llevando a cabo por parte de estos organismos. Al igual, cuando imputan dicha actividad en los indicadores, deben mejorar la aplicación de la metodología establecida para su carga eficiente en INFOCO2014.

No obstante, hay que señalar que dos de estos organismos gestores, en concreto la DG de Desenvolupament Tenològic y la DG de Recerca i Innovació cuentan con Buenas Prácticas de actuaciones cofinanciadas validadas por parte de la Autoridad de Gestión del FEDER, si bien fue el OI quien se encargó de la elaboración del informe justificativo.

El resto de estos organismos, no ha elaborado ni presentado informes de Buenas Prácticas por lo que se recomienda que en breve se identifiquen y se justifiquen ante la Autoridad de Gestión casos de buenas prácticas entre sus proyectos.

Como se ha indicado anteriormente, hay varios organismos que no disponen de página web (Consorti de Transports de Mallorca y DG de Residuos). Pese a que estos organismos son de reciente incorporación a la gestión de actuaciones, es necesario que se corrija esta situación cuanto antes con el objeto de poder visibilizar su actividad⁴.

Por último, respecto a la Autoridad de Gestión de FSE (UAFSE), los problemas detectados en relación con la no disponibilidad de una página web actualizada, especialmente delicado en el caso de la lista de operaciones, su reducida participación en la red GERIP, la ausencia de registro de sus datos de ejecución de actividades de información y publicidad en INFOCO2014, o la no validación de las Buenas Prácticas presentadas del PO FSE de Baleares conducen a una valoración negativa respecto a su papel en el avance de la Estrategia de Comunicación. Este hecho se agrava aún más porque la

⁴ Hay que señalar e, a fecha de presentación de la presente evaluación, tanto el CTM como la DG Residuos sí disponen de página web.

Autoridad de Gestión es el organismo de referencia para los organismos gestores de FSE y ha de ser el referente tanto en la gestión como en la comunicación de sus actividades.

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

El objetivo de este apartado es analizar si se está aportando la información necesaria sobre la aplicación de la Estrategia de Comunicación de manera periódica. Para dar cumplimiento a esta obligación, el GERIP acordó reportar, con ocasión de la celebración de los correspondientes comités de seguimiento de los PO, un conjunto de información que se integra, tanto en los informes anuales de ejecución, como en otros documentos anexos.

Todo ello se ha ido presentando en los Comités de Seguimiento de los Programas Operativos FEDER y FSE de las Illes Balears 2014-2020. Estos documentos son los siguientes:

- ❑ Anexo de comunicación, que acompaña a los informes de ejecución. Su contenido se ha acordado por el GERIP, y comprende el avance de la ejecución financiera de los PO, el avance de los indicadores de realización, así como el informe de Buenas Prácticas de una actuación seleccionada entre las que han sido validadas por las Autoridades de Gestión durante el período.
- ❑ Documento de modificaciones de la Estrategia de Comunicación, que incluye una previsión de las actuaciones de comunicación que está previsto realizar durante para el año siguiente y, en su caso, los cambios que se proponen en determinados aspectos de la Estrategia, tales como los cambios de responsables de comunicación, la incorporación de nuevos organismos gestores, así como la propuesta de cambios en la previsión de indicadores de comunicación.
- ❑ Informe para la ciudadanía, que se presenta conjuntamente con los informes anuales de ejecución de ambos Programas Operativos, y que incluye el informe tanto anual como global del cuadro de indicadores de INFOCO2014 con un breve análisis de su evolución, información sobre Portal web único, la lista de operaciones y sobre el Acto Anual de Comunicación de la Autoridad de Gestión. A continuación se incluye un apartado que incluye todas los informes de Buenas Prácticas de Actuaciones cofinanciadas que han sido validadas por la Autoridad de Gestión en el periodo.

Esta decisión del GERIP se valora de forma positiva, dado que dota de homogeneidad el seguimiento de las Estrategias de Comunicación y recoge rigurosamente los avances experimentados en la ejecución, permitiendo la adopción, si fuera preciso, de medidas correctoras para mejorar el desempeño de las mismas.

En el caso de los **Informes Anuales de Ejecución (IAE) del PO del FEDER**, hay que señalar que, en los cuatro casos disponibles, correspondientes a las anualidades 2014-2015, 2016, 2017 y 2018, se aportó la documentación referida anteriormente, cuya información ha evolucionado de forma paralela al desarrollo y avance de las inversiones previstas en el PO.

Así, en el IAE correspondiente a la anualidad de 2016 se explicaba que no se incluye información relativa a las Buenas Prácticas debido al reducido nivel de ejecución de las actuaciones del PO FEDER de Balears, tal y como se acordó en el seno de la red GERIP. Esta decisión adoptada por el

GERIP se valora como coherente, teniendo en cuenta la situación inicial de los PO, y se considera positiva puesto que contribuye a homogeneizar la información que se estaba en condiciones de facilitar. En este sentido, la actuación del GERIP estuvo alineada con sus fines de coordinación, por lo que se valora positivamente. En el IAE correspondiente a la anualidad de 2017 y 2018, se incluyen ya Buenas Prácticas validadas por la Autoridad de Gestión del FEDER, observándose una mayor amplitud de los contenidos relacionados con la comunicación y la visibilidad de los proyectos.

En el caso de los **IAE del PO regional del FSE**, de los cuatro casos disponibles, correspondientes a las anualidades 2014-2015, 2016, 2017 y 2018, sólo en el caso de la primera anualidad no se incluye información sobre el avance en la implementación de las medidas de información y comunicación recogidas en la Estrategia, aunque se incluye el preceptivo Resumen para la Ciudadanía.

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*” y en el caso del IAE de 2017 se incluye esta información en un Anexo, siguiendo las indicaciones que emitió la UAFSE en este sentido, así como la información preceptiva de dos proyectos de Buenas Prácticas, que, no obstante, no han sido validados por la UAFSE. En el caso del IAE 2018, se ha cumplimentado el apartado 12.2 del Informe con los avances de las medidas de comunicación recogidas en la Estrategia y se ha incluido información relativa a una Buena Práctica (tampoco validada), realizando con dicha información un Anexo de Comunicación.

De esta forma, se ha cumplido claramente con la normativa comunitaria en esta materia, aunque no se han seguido totalmente los acuerdos tomados por el GERIP en este sentido. Por ejemplo, para la presentación de las Buenas Prácticas, se emplea un modelo de ficha consensuado con la Comisión Europea que no ha sido aprobado por el GERIP. Por esta razón, se recomienda respetar las decisiones del GERIP en relación con la integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución. También se insta a la UAFSE la validación previa de las Buenas Prácticas antes de su inclusión en los IAE, para asegurar que cumplen con los criterios de selección acordados.

Por otro lado, en todas las anualidades y para ambos PO de FEDER y FSE, se ha cumplimentado el Resumen para la Ciudadanía, orientado a divulgar las principales actuaciones de ambos PO de una manera sencilla. Tanto los IAE como los Resúmenes para la Ciudadanía están accesibles en la Pagina Web del Organismo Intermedio y en el Portal Web de la Autoridad de Gestión FEDER. En el caso de la Autoridad de Gestión del FSE (UAFSE) esta información no está disponible en su portal de internet.

También se han realizado visitas a varios proyectos reconocidos como Buenas Prácticas, tanto de FEDER, como de FSE, tras la celebración de los Comités de Seguimiento, participando en ellas los representantes de la Autoridad de Gestión, la Comisión Europea, el Organismo Intermedio y los centros gestores involucrados. La realización de estas visitas se valora de forma altamente positiva por el equipo evaluador puesto que contribuyen a incrementar la difusión de estos proyectos cofinanciados que además destacan sobre los demás como ejemplos de Buenas Prácticas.

En opinión del equipo evaluador, los Informes de Ejecución contribuyen a ampliar los canales que visibilizan la actividad que se realiza en el marco de los Fondos Estructurales, a lo que favorece la introducción de elementos gráficos e imágenes que contribuyen a comunicar de forma más directa a

la ciudadanía el contenido de las medidas de información y comunicación que se presentan, y de las Buenas Prácticas.

Por tanto, la valoración que hace el equipo evaluador es positiva, con una reserva en relación al FSE por no acatar con el máximo rigor las decisiones del GERIP, generando divergencias que resultan más relevantes en el caso de una Estrategia plurifondo.

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

Con la finalidad de conocer la repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas de información y comunicación puestas en marcha, se establecen una serie de aspectos clave a través de los que poner 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 PO FEDER y FSE 2014-2020 de las Illes Balears.

A continuación, se analizan estas siete cuestiones relevantes referidas a la calidad de la ejecución de las medidas. La información para la cumplimentación de este apartado se ha obtenido de las herramientas de evaluación de tipo cualitativo empleadas, tanto las entrevistas a las Autoridades de Gestión y al Organismo Intermedio, como a los órganos gestores de los PO y 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 publicidad

Las obligaciones reglamentarias en materia de Información y Comunicación se plasman en instrucciones que se trasladan en tres niveles:

- De las Autoridades de Gestión al Organismo Intermedio. Esto se realiza, en primer lugar, a través de las reuniones del GERIP, que se celebran cuatro veces al año, a las que siempre ha asistido la DG Fons Europeus. En algunos casos, las mismas se han materializado en documentación de referencia para su consulta, como el *Breve Manual Recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020*, que ha sido ampliamente difundido.

Estas instrucciones se han visto reforzadas en el caso del FEDER, a través de su labor de asesoramiento y resolución posterior de dudas a los OI. En el caso de la Autoridad de Gestión del FSE, no se han advertido instrucciones particulares en materia de información y publicidad al OI, al margen de las emanadas en el seno de la red GERIP de la que forma parte.

Es recomendable que el esfuerzo en la generación de las soluciones alcanzadas por el GERIP se comparta por todos sus miembros, evitando una excesiva eventualidad de la participación de la UAFSE, por el importante papel que le corresponde, como Autoridad de Gestión.

- Del Organismo Intermedio hacia los Órganos Gestores, por muy diversas vías, en el marco de la continua actividad de información que desarrolla hacia éstos.

En primer lugar, a través de la edición del “Manual práctico de información y publicidad de los PO FEDER y FSE de las Illes Balears”, que es un documento muy visual y práctico para su consulta por todos ellos.

En segundo lugar, a través de toda la información práctica disponible al respecto alojada en la página web del Organismo Intermedio, que puede descargarse directamente facilitando su uso y aplicación en las herramientas de comunicación a utilizar por los órganos gestores.

Las obligaciones de comunicación también se mencionan y describen en el DECA que emite el Organismo Intermedio para cada operación que solicita financiación europea.

También, en las reuniones de la red IB RedIn se han repasado y detallado estas obligaciones, y se solventan las dudas en cuanto a la aplicación de los requisitos reglamentarios en materia de información y comunicación. En los pliegos de las actuaciones que los gestores desarrollan a través de contratos públicos se detallan estos requisitos y las obligaciones que deben cumplir en la materia. Todo ello hace que **el grado de conocimiento por parte de los órganos gestores de estas obligaciones sea muy alto, de un 87,5%**, dato que se obtiene del porcentaje de éstos que han manifestado en los cuestionarios realizados haber recibido instrucciones relacionadas con las obligaciones de información y comunicación.

Asimismo, la atención y contacto con ellos es constante y algo que ha sido altamente valorado por todos sin excepción, como elemento clave para ayudarles a cumplir con sus obligaciones. Se trata de la existencia de un canal directo con el Organismo Intermedio para la resolución de dudas con respecto a la forma de cumplir con estos requisitos, tanto a través del teléfono o del correo electrónico, como de reuniones presenciales en las que se les detalla toda la información al respecto con las personas de comunicación dentro de los órganos gestores. Este canal se ha relevado como un elemento fundamental para el cumplimiento por parte de todos los actores implicados de las obligaciones de información y comunicación.

- El tercer nivel se refiere a las instrucciones emitidas desde los órganos gestores hacia los beneficiarios. En este caso, los gestores del PO FEDER y del FSE de las Illes Balears emiten instrucciones para el correcto cumplimiento de los requisitos de información y comunicación reglamentarios dirigidos a los beneficiarios y, a su vez, ejercen el control y seguimiento de que éste se produce. La conclusión generalizada por parte de todos los órganos gestores de ambos PO es que el cumplimiento se está produciendo, habiendo aportado elementos gráficos de ello que han sido revisados por el equipo evaluador.

Los gestores plasman las instrucciones para el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias en materia de información y comunicación bien en los pliegos, 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. En otros casos se establecen listados de certificación que incluyen un ítem específico sobre la comprobación del cumplimiento de los requisitos de información y comunicación que deben cumplirse en todos sus puntos por el beneficiario y esto se revisa por el gestor in situ. En el caso de las actuaciones en el ámbito de la educación, se establecen protocolos específicos destinados a los centros educativos y la persona

responsable dentro de ellos de garantizar su cumplimiento es la persona que ostenta la Jefatura de Estudios.

Los destinatarios de esta actividad desplegada por los órganos gestores son los beneficiarios privados o la ciudadanía. Desde esta óptica, en las entrevistas celebradas con los beneficiarios privados, tanto del PO FEDER como del PO FSE, se ha podido comprobar que la gran mayoría de ellos han recibido estas instrucciones emitidas por los órganos gestores. Asimismo, acreditan haber aplicado correctamente las características técnicas exigidas reglamentariamente para las medidas de información y comunicación y utilizar el eslogan acordado en la Estrategia de Comunicación para todo el material puesto en práctica. Únicamente, se han apreciado dificultades en el caso de las personas particulares beneficiarias de ayudas en operaciones relacionadas con el fomento del autoconsumo de energías renovables en el sector residencial.

Todos los órganos gestores de convocatorias de ayudas han mencionado la participación del FEDER o del FSE y conocen los criterios establecidos para la justificación de los proyectos cofinanciados como buenas prácticas y el hecho de que deben informar de su cumplimiento para alguno de los proyectos que promueven con cargo a los fondos estructurales. Se ha comprobado que todos ellos incorporan la referencia a la cofinanciación en sus páginas web y/o en noticias o documentos técnicos que se referencian desde la misma.

En opinión del equipo evaluador, este esquema en tres niveles de traslación de las instrucciones pertinentes en materia de información y comunicación funciona gracias a la implicación de la Autoridad de Gestión del FEDER, cuyo trascendencia en asegurar que los flujos de información generados en el GERIP llegue a los OI es mucho mayor que en el caso del FSE.

Por su parte, el OI podría mejorar la permeabilidad de las instrucciones intensificando el papel de su red regional IB RedIn, con independencia de que no se hayan detectada lagunas respecto al conocimiento de las obligaciones de los respectivos agentes intervinientes. En consecuencia, este sistema, a juicio del equipo evaluador, resulta útil y ayuda a un **alto grado de cumplimiento de las obligaciones** en esta materia por parte de los todos los actores, pero presenta los márgenes de mejora señalados.

Análisis de la estructura y funcionamiento del GERIP y resto de redes de comunicación

INFORM e INIO son las redes de comunicación a nivel europeo vinculadas al FEDER y al FSE, respectivamente. Las Autoridades de Gestión forman parte de estas redes, si bien se ha decidido en el seno del GERIP que un grupo de seis Comunidades Autónomas acompañen a la AG del FEDER a las reuniones de INFORM, así como a las AG del FEDER y el FSE a las reuniones conjuntas de las redes INFORM e INIO.

Los principales objetivos de estas redes son 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 y 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.

Desde el 1 de enero de 2014 se han celebrado un total de 21 reuniones de estas redes: 9 reuniones de la red INIO, 4 de la red INFORM y 8 reuniones conjuntas de las dos redes. La Autoridad de Gestión del FEDER ha asistido con regularidad a las reuniones de INFORM e INFORM/INIO. La asistencia de la Autoridad de Gestión del FSE a este foro europeo no ha sido regular, habiendo asistido a 6 reuniones de la red INIO y a ninguna de las reuniones conjuntas de ambas redes. Hay que destacar la implicación del Organismo Intermedio, ya que ha asistido a las reuniones de la red INFORM cuando le ha correspondido en el turno rotatorio, acompañando a la Autoridad de Gestión del FEDER.

El resultado del funcionamiento de estas redes es una fuente de información interesante para todos los organismos asistentes, al compartirse ideas que pueden ser transferidas a nivel regional. Por ello, se considera conveniente impulsar una mayor participación de la UAFSE.

A nivel nacional, el **GERIP** fue creado en el período anterior 2007-2013 con el objetivo de establecer una estrategia de comunicación conjunta, la coordinación de sus participantes a la hora de aplicar esta estrategia, el intercambio de ideas, la creación de un foro de discusión y la plataforma para la toma de decisiones y orientaciones consensuadas en beneficio de las funciones que los representantes de comunicación de los Organismos Intermedios deben desarrollar. Asimismo, establece un puente informativo entre los participantes de esta red española y las redes europeas de la Comisión INIO e INFORM.

Por parte del Organismo Intermedio se atribuye importancia a la pertenencia a una red de comunicación como el GERIP, de ámbito nacional y en cuyas reuniones se tratan todas las cuestiones que pueden surgir en el ámbito de las obligaciones de información y comunicación y se trasladan las instrucciones pertinentes en la materia. Las reuniones se celebran con una frecuencia trimestral y por parte del Organismo Intermedio se ha asistido a todas ellas.

Esta frecuencia de las reuniones es adecuada a juicio del equipo evaluador, pero no tanto el nivel de asistencia, dada la intermitencia de la participación de algunos de sus miembros. Hay que destacar el impulso dado al adecuado funcionamiento del GERIP por parte de la Autoridad de Gestión del FEDER, que en numerosas ocasiones ha tenido que coordinar en solitario las reuniones, presentar las propuestas a debate en las mismas y buscar el consenso en la toma de decisiones y el intercambio de experiencias.

La participación de la Autoridad de Gestión del FEDER y de la DG de Fons Europeus del Govern de las Illes Balears, como Organismo Intermedio, en estas reuniones ha sido máxima, a diferencia de lo que ocurre en el caso de otras Comunidades Autónomas o la Autoridad de Gestión del FSE (no ha participado en 6 de las 15 reuniones). Esto último es valorado de forma negativa por parte del equipo evaluador, puesto que el carácter plurifondo de la Estrategia de Comunicación precisa la participación regular de ambas Autoridades de Gestión para garantizar un óptimo aprovechamiento de este mecanismo de coordinación. Sin esta participación, cabría plantearse si la red GERIP debería ser plurifondo o monofondo.

A pesar de lo anterior, se valora muy positivamente la existencia de esta red nacional, que facilita el contacto directo con las Autoridades de Gestión en materia de 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 y estableciendo unas pautas y criterios homogéneos consolidados. Todo ello favorece la calidad de los procesos que se ponen en marcha en materia de información y comunicación por parte de Baleares.

En el marco del período evaluado se ha abierto la participación en GERIP a la Comisión Europea, lo que es valorado también positivamente por el equipo evaluador ya que posibilita una mayor implicación y presencia sobre el terreno de esta institución a través de sus responsables de comunicación, pudiendo contribuir a reforzar los mensajes en esta materia, tanto para la ciudadanía, como para los propios agentes que intervienen en ella a nivel nacional.

Asimismo, la red regional **IB RedIn**, creada en 2015, es una red regional propia de información y comunicación. Su cometido es presentar y explicar el contenido de la Estrategia de Comunicación, detallar a los responsables de comunicación las instrucciones relativas a las obligaciones reglamentarias que ostentan en materia de información y comunicación, aportar información sobre el contenido al que tienen acceso en la web del Organismo Intermedio, así como los recursos con que cuentan en la materia o trasladar las instrucciones recibidas en el seno del GERIP, entre otros. La existencia de esta red se recoge en la propia Estrategia de Comunicación que detalla asimismo sus integrantes y objetivos a alcanzar. En su reunión del 28 de septiembre de 2018 se contó con la presencia de la responsable de comunicación de la Autoridad de Gestión de FEDER, con el fin de mejorar la calidad de la información aportada, potenciar la buena gestión de la Red y la involucración de todos los participantes en la misma.

El equipo evaluador valora de **forma positiva la existencia de la red regional IB RedIn**, ya que supone un foro para lograr una mayor coordinación y comunicación entre los distintos actores que intervienen en los PO en materia de información y comunicación y contribuye a facilitar el flujo de las instrucciones en esta materia, lo que redundará en un mejor cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.

Sin embargo, la eficacia de IB RedIn se ha visto limitada por el reducido número de reuniones organizadas, tres veces hasta junio de 2019. Ello no obsta para que la totalidad de los órganos gestores hayan manifestado en los cuestionarios cumplimentados conocer la red y participar en ella. En todo caso, se recomienda activar con mayor asiduidad el funcionamiento de este red.

Calidad de los procedimientos establecidos

Los procesos 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**. A esta eficacia contribuye la existencia del *Breve manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as 2014-2020* y la *Guía Metodológica para la evaluación de las Estrategias de Comunicación del FSE y del FEDER*, ambos documentos elaborados por las Autoridades de Gestión, que han sido ampliamente difundidos.

Además, la disponibilidad y calidad de la información contenida en los documentos tanto programáticos (*Estrategia de Comunicación*) como de consulta (*Manual práctico* y toda la información práctica descargable establecida en la web del Organismo Intermedio), unido a que en las

convocatorias de ayudas, los pliegos de los contratos y en los DECA se mencionen estas obligaciones, contribuye positivamente a garantizar el cumplimiento de los requisitos de información y comunicación de la cofinanciación por parte del FEDER y el FSE de las actuaciones realizadas, lo que es un indicador objetivo de su calidad.

Adicionalmente, el *Manual de Procedimientos de los PO* contiene una descripción de las tareas relacionadas con la información y comunicación, de forma que ésta se convierte en un ámbito más de la gestión, al mismo nivel que el resto (evaluación, control, ...). El Organismo Intermedio ha establecido procedimientos a este fin, tales como plantillas para obtener el registro de las actividades de comunicación, que facilita posteriormente el 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. Todo ello contribuye a facilitar el registro posterior de los indicadores en la aplicación informática INFOCO2014 y a garantizar que la información que se vuelca es consistente, lo que contribuye a mejorar el seguimiento de los indicadores y por tanto, de las actuaciones de información y comunicación, lo que es valorado de forma muy positiva.

La contrapartida es que este proceso es laborioso (obtener, procesar, revisar y cargar) e impide que el suministro de información se realice como máximo 2 veces al año, de forma que el flujo no es constante y los plazos del procedimiento se alargan.

En este sentido, es preciso una mayor implicación de los organismos gestores para mejorar la aplicación de la metodología de indicadores consensuada por el GERIP, que evite así diferentes criterios en su cómputo y registro, ya que esta circunstancia está restando eficacia a la gestión. También es importante que se cumplan los plazos para el envío de los datos de indicadores por parte de los organismos gestores y/o beneficiarios al Organismo Intermedio.

La no presentación de los indicadores en los plazos requeridos por el Organismo Intermedio ni con la información suficiente y necesaria que hay que introducir en INFOCO2014 puede obedecer, en determinados casos, a una falta de conocimiento de la metodología, que podría estar poniendo de manifiesto la necesidad de hacer más hincapié por parte del OI que se aumente el conocimiento de las instrucciones existentes para reportar las actividades de información y publicidad entre los órganos Gestores.

A pesar de ello, la valoración de la calidad de los procesos y de la información por parte de los órganos gestores es elevada, manifestándose en una doble vertiente. Por un lado, los indicadores de impacto que se analizan con detalle en el epígrafe 7 de esta evaluación revelan que la **satisfacción** de los destinatarios con la información facilitada es muy alta, con tasas que superan los valores del período anterior. Por otro, la valoración de la **utilidad** de esta información es también elevada y supera incluso el valor meta establecido para el final del período de programación.

Por todo ello, puede concluirse en opinión del equipo evaluador que **la calidad de los procedimientos establecidos para son adecuados** desde el punto de vista formal. Sin embargo, en la práctica se observan las dificultades antes señaladas, que generan dificultades para una gestión, seguimiento y evaluación óptimas de las medidas de comunicación, y que pueden hacer que haya que dar un mayor papel a los organismos gestores en la recopilación y volcado de los indicadores.

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

Como ya se ha explicado en el apartado 2.3 de la presente evaluación, los medios destinados a los aspectos de comunicación por las Autoridades de Gestión difieren según el fondo de que se trate. En el caso del FEDER se consideran ajustados a las obligaciones que le corresponden, tanto por la normativa comunitaria, como por la Estrategia de Comunicación.

En cambio, la AG del FSE dispone de unos medios insuficientes, que provoca inobservancias de determinadas exigencias, como la inexistencia del portal Web único, la ausencia de registro en INFOCO2014 de sus actividades de información y publicidad desarrolladas, la no validación de las Buenas Prácticas de operaciones del FSE presentadas o la reducida implicación en las redes de comunicación.

Respecto al OI, un elemento distintivo en el caso de las Illes Balears es la implicación directa del Director General de Fondos Europeos en las actividades de información y comunicación, apoyando y trabajando mano a mano con la Responsable de Comunicación. Ello contribuye a que el grado de cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación sea alto, puesto que el grado de seguimiento e implicación en estas tareas al más alto nivel es muy estrecho. La labor de la persona responsable de comunicación es altamente valorada por parte de todos los órganos gestores, que consideran que su colaboración les ayuda significativamente y les facilita el cumplimiento de las obligaciones en esta materia.

Las personas responsables de comunicación en los órganos gestores tienen una dedicación a tiempo parcial a las actividades de comunicación de los PO, encargándose también de tareas de ejecución, gestión, seguimiento y justificación de los proyectos, incluidos los realizados con cargo al presupuesto propio de la Comunidad Autónoma. Esto hace que, en ocasiones, se produzcan dificultades en el desempeño de las actividades de comunicación.

En cuanto a los recursos económicos asignados a las actuaciones de información y comunicación, el porcentaje del conjunto total del gasto realizado sobre el gasto previsto en la Estrategia de Comunicación supone casi el 60%, como se ha analizado en el epígrafe 3.1.1 anterior. Ello se valora de forma positiva al ser coherente con el momento del período de programación al que se refiere la presente evaluación.

Por todo ello, puede concluirse que **la asignación de recursos a los aspectos de comunicación es adecuada, pero son necesarias mejoras** en la dotación, especialmente, de la Autoridad de Gestión del FSE.

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

La herramienta informática para la gestión y seguimiento de las medidas de comunicación es INFOCO2014. Dicho aplicativo permite el registro y almacenamiento de los indicadores de comunicación de ambos PO del FEDER y del FSE, garantizando el seguimiento de los mismos, lo que facilita a su vez su evaluación y la detección temprana de las posibles incidencias que puedan ocurrir.

La información que contiene se refiere a la ejecución de la Estrategia en relación con los objetivos establecidos, las actividades puestas en marcha por los agentes involucrados y el gasto realizado en la implementación de las medidas. Su diseño cuenta con las ventajas de que facilita la coordinación de las iniciativas que se plantean y favorece la eficiencia en el uso de los recursos programados.

Como ya se ha remarcado en el capítulo 2 de este informe, se han introducido mejoras en la aplicación desde el período anterior 2007-2013, que han contribuido a la mejora de su funcionamiento, como, por ejemplo, una mayor seguridad en el acceso a través del certificado electrónico, o la posibilidad de distinguir entre gestores. Al margen de ello, la propia existencia de una aplicación informática como INFOCO 2014 para la centralización de toda la información relativa a los indicadores de comunicación es en sí misma una forma de **asegurar la calidad** de la misma, así como de su seguimiento, por lo que se valora de forma muy positiva por el equipo evaluador.

A pesar de ello, se advierte una limitación por la imposibilidad de registrar los datos referidos a personas desagregados por sexo, lo que impide el análisis de indicadores con enfoque de género. Para el equipo de evaluación esta circunstancia debería trasladarse al GERIP para su discusión y valorar los beneficios que esta recomendación podría suponer en la mejora de la calidad del seguimiento y de la evaluación de los datos de indicadores.

La Autoridad de Gestión del FEDER es el administrador de INFOCO2014, garantizando la homogeneidad de la información y el adecuado funcionamiento de la aplicación. El resto de organismos implicados en las Estrategias de Comunicación actúan como usuarios. En el caso de la de Balears, el acceso y volcado de la ejecución regional se centraliza por el Organismo Intermedio que, como ya se ha comentado, previamente efectúa un control de calidad de la información remitida por los órganos gestores.

Por su parte, la relativa a las Autoridades de Gestión de ambos Fondos les corresponde a ellas. No obstante, la Autoridad de Gestión del FSE no realiza el volcado de sus propios indicadores, lo que se valora de forma negativa, ya que se dificulta el seguimiento de las medidas de comunicación que ésta realiza, así como del cumplimiento de sus obligaciones en la materia. En este sentido, es necesario que la UAFSE registre esta información de cara al futuro, así como con carácter retroactivo.

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

El objetivo de este epígrafe es comprobar si la normativa en materia de comunicación se ha tenido en cuenta en los procesos de verificación y control y, en concreto, si se han incluido estas obligaciones en los procedimientos de control, habiéndose integrado en los listados de comprobación del control del artículo 125⁵.

Para este análisis se ha tenido en cuenta los modelos de listas de comprobación de verificaciones tanto administrativas como *in situ* utilizadas en las verificaciones y controles de los Programas Operativos tanto del FEDER como del FSE de las Illes Balears. Estas listas han sido facilitadas al equipo evaluador por parte del Organismo Intermedio.

En ellas se incluyen ítems de verificación específicos para comprobar el cumplimiento de los requisitos de información y comunicación.

En el caso de las verificaciones *in situ* o sobre el terreno, 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?

Adicionalmente, hay que señalar que los Informes de control incluyen anexos fotográficos de las actuaciones en los que se pueden comprobar el cumplimiento de estos requisitos.

En el caso de las verificaciones administrativas, el listado incluye la comprobación por parte del equipo que realiza las mismas del siguiente punto:

- ¿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?

Adicionalmente, se debe destacar que en la aplicación Fondos 2020 se cumplimentan varias listas en las que se debe señalar, para cada operación que se declara, el cumplimiento de las obligaciones de comunicación: “2 LC _ Solicitud de reembolso”, “3 LC _ *Criterios de selección de operaciones*”, “26 LC _ *General proyecto*” y “15 LC _ *VIS*” (*Visitas in situ*). En el caso de la aplicación de FSE, los listados se cargan en ficheros informáticos.

Asimismo, en los informes de verificación, tanto del Organismo Intermedio, como de las correspondientes Autoridades de Auditoría, se controla el cumplimiento de estas exigencias. El equipo evaluador ha revisado una decena de informes de verificación administrativas y sobre el terreno, que cubren todos los Ejes de los PO FEDER y FSE para los que el OI ha declarado gasto, diversos organismos y gestores y distintas formas de ejecución. Todos ellos contienen un apartado relativo a la comprobación del cumplimiento de la información y la comunicación, así como un anexo que incluye evidencias fotográficas que soportan las conclusiones y el cumplimiento de la normativa relacionada con las obligaciones de información a la ciudadanía. En algunos de ellos hay que apuntar que, si bien

⁵ Artículo 125 del Reglamento (UE) Nº 1303/2013.

se han detectado y como tal se han reflejado algunas incidencias menores en la materia, no han sido cuantificables y no han supuesto corrección financiera.

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 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 PO han contemplado las obligaciones en materia de información y publicidad establecidas en la Estrategia de Comunicación, lo que facilita su seguimiento y evaluación, lo que se valora positivamente.

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

En este apartado se evalúa la integración de los principios de igualdad de oportunidades en las diferentes medidas y actuaciones de información y comunicación de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de las Illes Balears 2014-2020.

En el apartado 3.1.5 se ha realizado el primer nivel de análisis, que tiene que ver con la inclusión en la Estrategia de Comunicación del principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. En este apartado, se comprobará la incorporación de estas medidas de igualdad de oportunidades en las distintas actuaciones realizadas en materia de información y comunicación en el marco de los PO.

Este segundo nivel de análisis evalúa la inclusión de criterios que apoyen la aplicación de los principios de igualdad y no discriminación dentro de las actuaciones cofinanciadas, tanto por el FEDER como por el FSE, con el objetivo de visibilizar, de cara a la opinión pública, la contribución de ambos Fondos a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En primer lugar, el principio de igualdad de oportunidades es un principio horizontal que se observa en ambos PO y es transversal a todas las actuaciones en el marco del mismo. Asimismo, el principio de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, así como de no discriminación, se aplica como **criterio para la identificación de buenas prácticas** realizadas en los PO del FEDER y del FSE de las Illes Balears.

Dentro de los **Criterios de Selección de Operaciones** establecidos en ambos PO se determina la necesidad de que éstos sean transparentes y no discriminatorios y, a su vez, descansan sobre los principios horizontales de promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no discriminación y de desarrollo sostenible.

Sin embargo, no es posible abordar un análisis con enfoque de género de las actividades de comunicación llevadas a cabo por organismos gestores y/o beneficiarios dada la imposibilidad de registrar en INFOCO 2014 los datos de indicadores referidos a personas desagregados por sexo. El equipo evaluador considera conveniente trasladar esta cuestión al GERIP para su discusión de cara a valorar la posibilidad de introducir datos desagregados por sexo en la aplicación informática de comunicación para el futuro período de programación.

Al igual, existe una vigilancia por parte del OI del **uso de lenguaje e imágenes no sexistas** en los informes y, a nivel general, en toda la actividad de comunicación y difusión que genera el PO, siguiendo el catálogo de buenas prácticas en la introducción del principio de igualdad entre mujeres y hombres en los Fondos Estructurales y el Fondo de Cohesión de la Red de Políticas de Igualdad, actualizado en 2015. Así, por ejemplo, en la Estrategia de Comunicación se recurre al plural genérico en muchos casos para describir algunos colectivos como es el caso de “ciudadanía”.

Algunos ejemplos pueden encontrarse en actuaciones que han desarrollado algunos gestores, como por ejemplo el SOIB, que ha utilizado imágenes en varios soportes que así lo demuestran, como es el caso de la cartelería desarrollada para el programa de Itinerarios Integrales de Inserción para jóvenes, al que puede accederse a través del siguiente enlace de internet:

<http://www.injovemenorca.com/Contingut.aspx?IDIOMA=2&IdPub=8573&menu=Treballar>

En cuanto a la realización de actuaciones de información y comunicación, no se han llevado a cabo actuaciones específicamente dirigidas a difundir o visibilizar las posibilidades de participación de las mujeres como beneficiarias de los programas, aunque estas medidas de comunicación diferenciadas en función del colectivo al que van dirigidas sí están previstas en la Estrategia.

Los organismos que gestionan proyectos que se dirigen específicamente a las mujeres o que tienen entre sus actuaciones algunas orientadas a la mejora en la igualdad o la conciliación son los que han tenido más presente estas cuestiones, centrándose sobre todo en el contexto del FSE, como la DG Treball o el SOIB. Algunos ejemplos destacados son, de manera transversal, la *Jornada de formación sobre la Incorporación de la perspectiva de género en las actuaciones cofinanciadas por fondos comunitarios* o, en el caso de la vertiente de accesibilidad, la edición de *200 posters informativos sobre servicio de promoción para la autonomía personal para personas con discapacidad física* cofinanciado por el FSE.

En cuanto a la vertiente de igualdad de oportunidades y no discriminación, para poder llevar a cabo el análisis de la inclusión de este principio, se han tenido en cuenta las actuaciones concretas que se han realizado en materia de información y comunicación, verificando especialmente la adecuación de los formatos o la selección de las propias medidas a las distintas necesidades de las personas, como por ejemplo, la existencia de páginas Web con formatos accesibles para personas con cualquier tipo de discapacidad, sobre todo, sensorial. Hay que destacar aquí la labor que está desarrollando la DG de Desenvolupament Tecnològic para cumplir con la *Ley de Accesibilidad Universal a la Información*, mediante su labor de mantenimiento de las páginas Web de todas las Consellerias, donde también se aloja la preceptiva información sobre los proyectos cofinanciados por los Fondos que realizan los órganos gestores dentro de ellas.

En cuanto al papel del organismo autonómico balear de igualdad IBDona, actualmente no realiza actuaciones específicas en materia de comunicación de las actuaciones de los PO o de control de cómo se realiza ésta para garantizar el principio de igualdad de oportunidades en dicho ámbito de información y comunicación. Este organismo tiene el cometido de velar por el enfoque de género en todas las parcelas de la gestión de los fondos y, en este sentido, el equipo evaluador considera que la comunicación también lo es, por lo que es necesario reactivar su papel para velar por la inclusión de este principio de manera transversal.

En conclusión, puede decirse que, si bien **se está cumpliendo con el principio de igualdad de oportunidades** en lo relativo a la vigilancia de la utilización de un lenguaje inclusivo y no sexista en todas las medidas de comunicación y en su vertiente de igualdad de oportunidades, en cuanto al trabajo desarrollado para cumplir con la Ley de Accesibilidad Universal a la Información se ha incorporado de forma incompleta al no haberse desarrollado actuaciones específicas de comunicación atendiendo a las necesidades que las mujeres puedan manifestar en el acceso a los distintos contenidos informativos y de facilitarles el conocimiento sobre las posibilidades de participación como beneficiarias en los programas.

Los indicadores de impacto relativos al conocimiento por parte de la ciudadanía balear de los Fondos estructurales parecen corroborar esta conclusión ya que, tal como se explica en el apartado 6 de este Informe, **existe una brecha a favor de los hombres en cuanto a grado de conocimiento de ambos Fondos FEDER y FSE**, siendo especialmente significativa en el caso del primero.

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

El análisis de impacto se lleva a cabo por medio de los indicadores de impacto, definidos en la Guía. Estos indicadores se obtienen a través del análisis de las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a los Órganos Gestores y/o Beneficiarios y en la encuesta realizada a la ciudadanía, siguiendo las preguntas facilitadas en los anexos 4 y 5 respectivamente de la mencionada Guía.

Los indicadores de impacto son cinco: los tres primeros (I1, I2 e I3) que podríamos calificar de impacto “interno” al referirse a los implicados directamente en la gestión de los PO, y los dos últimos (I4 e I5) de impacto “externo” relativos a la ciudadanía.

En la tabla siguiente se recogen a título recapitulativo y de forma diferenciada para cada Fondo, los valores base, que son los reflejados en las evaluaciones finales de las Estrategias de Comunicación de FEDER y de FSE de las Illes Balears del período 2007-2013, los valores alcanzados en el momento de realización de esta evaluación, así como sus valores meta a alcanzar al final del presente período 2014-2020.

INDICADORES DE IMPACTO		BASE	2019	META
I.1 Grado de conocimiento de las obligaciones existentes		83,0%	87,5%	95,0%
I.2 Tasa de satisfacción respecto a la información facilitada		79,9%	79,2%	85,0%
I.3 Tasa de utilidad de las actuaciones		65,0%	82,1%	75,0%
I.4 Grado de conocimiento del Fondo	FEDER	38,0%	37,9%	55,0%
	FSE	53,6%	46,7%	55,0%
I.5 Grado de conocimiento del papel desempeñado por la UE		59,4%	67,8%	65,0%

Impacto interno: conocimiento, satisfacción y utilidad manifestada por parte de los órganos gestores.

El **Indicador 1 (I.1)** mide el **grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad**. Este grado de conocimiento resulta del análisis de las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a los Órganos Gestores y/o Beneficiarios en las preguntas realizadas acerca del conocimiento de las obligaciones existentes en cada una de las parcelas referidas de la gestión de los fondos. El porcentaje obtenido es de un **87,5%**, mejorando en cuatro puntos con respecto al período anterior (un 83% de conocimiento obtenido en la evaluación final de comunicación del período 2007-2013).

Distinguiendo este grado de conocimiento por Fondos. En el caso del FSE, este porcentaje es del 90,98%, ligeramente superior al de FEDER, que es del 86,65%. Estos porcentajes son realmente altos y muestran que los organismos gestores de los PO tienen la capacidad necesaria para atender con garantías sus obligaciones en materia de comunicación.

El hecho de que este indicador no alcance el valor del 100% no obedece a un desconocimiento por parte de algunos de los órganos gestores de sus obligaciones, sino a que, para la obtención del valor

del mismo, se promedian las respuestas a tres preguntas formuladas en las entrevistas realizadas a los órganos gestores:

- La primera de ellas se refiere conocimiento de las instrucciones relativas al cumplimiento de las obligaciones y conocimiento de los documentos relacionados con esta materia: la *Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020 de Balears* y el *Manual práctico de información y publicidad* de dichos PO, instrucciones que el 100% de los gestores consultados de ambos fondos han manifestado haber recibido. Como ya se ha explicado, el Organismo Intermedio ha puesto a disposición de los órganos gestores un gran número de recursos para informarles y ayudarles en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de información y comunicación. En concreto, y en lo que se refiere a incrementar el conocimiento de las obligaciones en esta materia, hay que valorar positivamente la elaboración del Manual desde el inicio del período de programación, así como el papel de la Red IbRedIn en su labor de coordinación, información y homogeneización de criterios.
- La segunda pregunta que se promedia es la relativa a la utilización del lema y los emblemas obligatorios, que todos los gestores en su totalidad también declaran utilizar. La única dificultad que refieren en este ámbito se relaciona con la adaptación de los tamaños de los emblemas a las características técnicas de los soportes en los que éstos se insertan.

En el caso del FEDER, por ejemplo, la aplicación móvil existente para conocer la localización de los puntos de recarga del coche eléctrico, se encuentra saturada porque no caben todos los logos y la usabilidad es muy reducida. En el caso particular del FSE, debido al hecho de que la comunicación se refiere a personas, para algunas actuaciones que se comunican por vías como *sms* o *whatsapp*, les resulta complicado incluir el lema. Esto también ocurre en el caso de las cuñas radiofónicas, utilizadas por ambos Fondos.

Tales incidencias han motivado que los gestores manifiesten su deseo de introducir mayor flexibilidad en los requerimientos en el propio Reglamento de Fondos, que evite rigideces innecesarias, y este tipo de dificultades técnicas. Con este propósito, proponen que figurase únicamente el logo de la “Unión Europea”, con el que se informaría suficientemente al usuario de la participación comunitaria en los proyectos, al ser ciertamente muy reconocible. Esta propuesta de utilizar únicamente el emblema de la UE, sin hacer referencia a los fondos, es compartida también por el equipo evaluador, que recomienda defender de cara al futuro período de programación.

- La tercera pregunta que se promedia y es la que hace que el valor general de este indicador sea ligeramente inferior al 100%, es la relativa a la participación en alguna jornada o sesión formativa en relación con los requisitos de comunicación en el nuevo periodo de programación, a la que un 93% de los gestores en el caso de FEDER y un 71,4% en el caso de FSE respondieron afirmativamente. La valoración en cuanto a los contenidos de las jornadas y su utilidad práctica de estas jornadas informativas es alta en un 75% de los casos en relación con el FSE y de un 89,3% con el FEDER.

A su vez, la incorporación de personal nuevo, así como la elevada carga de trabajo que implica la aplicación de los fondos, ha impedido que la totalidad del personal haya participado en las acciones de formación. Esto hace necesario insistir con acciones de formación e información a estas personas,

cuyos conocimientos en relación con los procedimientos de gestión de los Fondos Estructurales están menos consolidados.

El **indicador 2 (I.2)** recoge la **tasa de satisfacción, que indica la valoración de los beneficiarios/Organismos Intermedios y/o gestores o partícipes respecto a la información facilitada**. Esta tasa de satisfacción se obtiene con los resultados de las respuestas a las preguntas 3 y 14 de las entrevistas realizadas a los Órganos Gestores y/o Beneficiarios, teniendo en cuenta las valoraciones de 1 a 4 que se hacen en cuanto a la adecuada duración y el número de participantes de la sesión o evento, así como si dicha sesión satisface las expectativas de los participantes.

El resultado obtenido es una tasa de satisfacción del **79,2%**, que se mantiene prácticamente sin variaciones con respecto al período anterior. La tasa de satisfacción es ligeramente más alta que en el período anterior, en el caso del FEDER, con un 81,7% y algo más baja en el caso del FSE, donde es de un 72,9%.

La valoración de los órganos gestores en cuanto a la satisfacción con las jornadas informativas a las que han asistido, y en cuanto a la satisfacción de sus expectativas con las mismas también presenta valores muy altos, de un 76,8% en el caso del FEDER y de un 72,9% en el caso del FSE.

El **Indicador 3 (I.3)**, por su parte, es la **tasa de utilidad de las actuaciones de formación e información recibidas por los Órganos Gestores/Beneficiarios**. Esta tasa también se calcula con los resultados de las preguntas 3 y 14 de las entrevistas realizadas, pero en este caso se tienen en cuenta las valoraciones 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 y si la sesión o evento es una herramienta adecuada para informar/formar sobre los Fondos. La tasa de utilidad obtenida es de un **82,1%**, habiéndose producido un aumento muy significativo de la tasa de utilidad valorada por los gestores, desde las cifras de la evaluación final del período anterior, donde se situaba en un 65%. Este incremento ha sido sustancial en el caso de ambos fondos, ya que la tasa de utilidad de las actuaciones es, en el caso del FSE, del 72,95% y en el del FEDER del 86,3%.

Dicha mejora se debe, entre otras posibles razones, al correcto funcionamiento de los mecanismos de gestión puestos en marcha, unido al refuerzo de la unidad de comunicación del OI. Ello ha permitido incrementar los esfuerzos de información y asesoramiento para la resolución de posibles dudas, que se ha producido desde el inicio del período de programación y se traduce en asesoramiento personalizado con cada nuevo gestor que se incorpora a los Programas Operativos. Asimismo, la creación de la Red IBRedIn como foro de información, coordinación e intercambio en materia de comunicación ha podido también contribuir a incrementar esta tasa, que podría aumentar todavía más si la frecuencia de las reuniones de la Red también lo hiciese, ya que actualmente es de una al año.

La valoración del impacto interno es positiva, ya que se ha incrementado de forma sustancial con respecto al período anterior, tanto el grado de conocimiento por parte de los órganos gestores de las obligaciones en materia de información y comunicación, como la valoración de la utilidad de la información aportada, manteniéndose alta la satisfacción. Esto es un reflejo del adecuado funcionamiento de los procedimientos puestos en marcha para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en esta materia.

Impacto externo: conocimiento por parte de la ciudadanía.

El **Indicador 4 (I.4)** muestra el **grado de conocimiento de los Fondos**. Este indicador se obtiene de la segunda pregunta de la encuesta dirigida a la ciudadanía, calculando la media de los porcentajes de las respuestas obtenidas para el grado de conocimiento del FEDER (37,9%) y del FSE (46,7%). De esta manera, el resultado obtenido es que un **42,3%** de las personas encuestadas conocían alguno de estos dos Fondos Estructurales. El resultado de este indicador revela un ligero retroceso respecto al final del período de programación anterior.

Este menor conocimiento de la existencia de los fondos FEDER y FSE, respectivamente, puede estar relacionado con la escasa proporción que representan los Fondos sobre el total del presupuesto de las Illes Balears y que se manifiesta en el volumen de las actuaciones cofinanciadas.

Este comportamiento ya fue advertido en los grupos de discusión celebrados con los órganos gestores, en los que hubo un consenso unánime sobre el hecho de que, para mejorar la capacidad de llegar a la ciudadanía, sería necesario clarificar el mensaje y evitar la saturación de información y logos que, en su opinión, se da actualmente. Los órganos gestores abogan mejor por aunar el mensaje de comunicación del apoyo financiero de la UE en una marca única que cubriese todos los Fondos de la UE, de forma que fuese más reconocible por la ciudadanía. Esto constituiría, además, una medida de simplificación de la comunicación en la Política de Cohesión que iría en línea con el mensaje general de simplificación en la gestión de los Fondos Estructurales.

Como forma de centralizar el mensaje, se planteó en los grupos de discusión la posibilidad de realización de una campaña publicitaria conjunta, unificada y estructurada a través de medios con un amplio potencial de llegada a distintos perfiles de la población, como vídeos publicitarios, por ejemplo, de los proyectos cofinanciados con cargo a los Fondos Estructurales en la Comunidad Autónoma, enfatizando no solo la cofinanciación, sino los resultados o la finalidad de los proyectos.

El total de las personas encuestadas que tenían conocimiento o habían oído hablar de uno o los dos Fondos Estructurales arroja un resultado agregado del **60,2%**.

En cuanto al conocimiento en función del sexo y la edad, en el caso del FEDER, los hombres muestran un mayor grado de conocimiento sobre la existencia de este fondo que las mujeres, con una diferencia de más de doce puntos porcentuales (44,4% de los hombres frente al 31,6% de las mujeres). En el caso del FSE, también existe un mayor grado de conocimiento por parte de los hombres que de las mujeres (47,9% de los hombres frente al 45,6% de las mujeres) pero con una diferencia mucho menor entre ambos sexos.

Por sexos, existe un mayor conocimiento del FSE que del FEDER, tanto en hombres como en mujeres. No obstante, se advierte una diferencia más considerable en el caso de las mujeres que en el de los hombres. En concreto, un 14% más de mujeres conocen más el FSE que el FEDER, frente al 3,5% de los hombres. Esto puede deberse a que las actuaciones del FSE se enfocan de forma más directa hacia las personas, por lo que es más fácil que estén expuestas y puedan reconocer los elementos de comunicación de dicho fondo en las actuaciones en las que participan. En cuanto a la edad, se observa que, en el caso de ambos fondos, el grado de conocimiento mejora a medida que aumenta la edad, siendo el segmento de 45 a 54 años el que tiene un menor conocimiento de los fondos.

. Por tanto, los segmentos de edad en los que habría que reforzar la comunicación y el mensaje son entre los más jóvenes.

Un análisis más profundo se centra en si la ciudadanía conoce proyectos o inversiones que se hayan realizado con financiación del FEDER o del FSE. La encuesta a la ciudadanía realizada ha preguntado sólo a las personas que manifestaron haber oído hablar de alguno de los dos fondos si conocían proyectos o inversiones concretas. El porcentaje de personas que conocían algún proyecto sobre el total de personas encuestadas es de un 45%.

En particular, la ciudadanía parece tener un mayor grado de conocimiento sobre los proyectos de “Formación y empleo” y “Actuaciones en materia de energía” con un 62,3% y un 54% respectivamente.

En cuanto al análisis sobre cuáles han sido los canales de información por los que las personas residentes en las Illes Balears han tomado conocimiento de las distintas actuaciones cofinanciadas con Fondos Europeos, hay que destacar los “anuncios en prensa, radio, televisión” con un 68,5% de las personas encuestadas, seguido de las “placas en centros de formación y otro tipo de cartelería”⁶ con un 51,1%, frente a los canales con un menor índice de respuesta positiva como “realizar formación financiada por la UE” con un 22,9% y “a través de folletos” con un 26,4%.

Estos porcentajes están en consonancia con la tipología de actuaciones que se difunden a través de cada canal de información y comunicación. Así, por ejemplo, las actuaciones cofinanciadas por el FSE, que presentan un mayor nivel de conocimiento al tener una mayor incidencia directa sobre las personas, suelen difundirse, al igual que en el caso del FEDER, a través de anuncios en prensa o cuñas en radio, anuncios en televisión, pero también a través de carteles en los centros de formación o folletos y trípticos en los puntos de distribución (entidades beneficiarias que llevan a cabo las actuaciones).

Se debe destacar, igualmente, la contribución de la labor que realizan los gabinetes de prensa de las distintas Consellerías que, tal como se ha podido apreciar en el grado de ejecución de los indicadores de comunicación, han realizado un importante esfuerzo manifestado en el alto número de notas de prensa emitidas. Asimismo, el indicador relativo a acciones de difusión también presenta un alto porcentaje de ejecución, lo que repercute en el mayor grado de conocimiento de este canal de información y comunicación. Por otro lado, los proyectos cofinanciados con cargo al FEDER suelen más habitualmente difundirse a través de cartelería en general.

El **Indicador 5 (I.5)** mide el **Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea**. La extracción de este indicador resulta del porcentaje obtenido en la primera pregunta de la encuesta dirigida a la ciudadanía, sobre el conocimiento de que la Comunidad Autónoma recibe dinero de la UE para contribuir a su progreso económico y social. El porcentaje obtenido es de un **67,8%** de personas encuestadas que conocían que Balears recibe dinero de la UE para contribuir a su progreso económico y social. Este porcentaje ha aumentado significativamente desde la evaluación final de comunicación realizada al final del período anterior 2007-2013, momento en que

⁶ En este caso concreto, aunque la pregunta literal realizada en el CATI versa sobre “vallas, placas en centros de formación etc.”, en caso de las Illes Balears se entiende como cartelería en general puesto que, debido a las características concretas de las actuaciones cofinanciadas, no se produce esta difusión a través de vallas situadas en carreteras, al no estar cofinanciadas este tipo de actuaciones.

se situaba en el 59% de las personas encuestadas que manifestaron tener este conocimiento. Se aprecia un avance sustancial, que se valora de forma muy positiva.

La valoración global sobre el impacto en la ciudadanía producido por las medidas de información y comunicación puestas en marcha en las Illes Balears es moderadamente positiva porque, aunque **el conocimiento general por parte de la ciudadanía balear de que la UE contribuye a apoyar el progreso económico y social de la región** a través de un apoyo financiero ha aumentado significativamente, hasta el punto de alcanzar el valor objetivo marcado en la Estrategia, en cambio, el grado de conocimiento de los Fondos Estructurales se ha reducido.

Por ello, es necesario reforzar la comunicación en los segmentos más jóvenes de la población, que son los que presentan resultados más discretos. En este sentido, tal como se ha propuesto en los grupos de discusión celebrados, se recomienda hacer un uso más amplio de las redes sociales, al ser esta una herramienta que estos segmentos de población utilizan mayoritariamente.

Asimismo, , también se considera importante que hubiese una mayor presencia de los responsables políticos de la Comisión Europea sobre el terreno, lo que contribuiría a elevar la visibilidad de la UE entre la ciudadanía.

7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS

La selección y presentación de buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas, a través de los criterios definidos a estos efectos, es uno de los elementos clave que vertebra la Estrategia de Comunicación de los PO, cuya difusión constituye una de las vías más útiles para dar a conocer los beneficios conseguidos y la mejora de la calidad de vida y el bienestar que supone la inversión de la Política de Cohesión de la UE.

Por esta razón, todos los organismos públicos que reciban ayudas comunitarias deben 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. El montante global que impliquen las Buenas prácticas presentadas en el total del período debe superar el 50% del montante total asignado.

Para verificar esta obligación, se han utilizado como fuentes de información el contenido de la página web de la Autoridad de Gestión del FEDER (la Base de Datos de Buenas Prácticas alojada en el Portal Web único del FEDER, que reside en la web de la DG Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda), así como la información facilitada por el OI.

En el caso de las Illes Balears se han presentado **11 buenas prácticas (8 de FEDER y 3 de FSE)** distintas, las cuales, para ser consideradas como tales, han debido justificar el cumplimiento de los siete criterios siguientes acordados por el GERIP. Llama la atención el escaso número de buenas prácticas del FSE considerando que el OI cuenta con el apoyo de una asistencia técnica que presta una empresa externa para la identificación y justificación de los criterios que constituyen las Buenas Prácticas dentro del PO del FSE 2014-2020 regional, así como para la elaboración de los Informes en que éstas se plasman.

El trabajo de campo desarrollado ha permitido constatar que el 100% de los organismos gestores conocen los criterios de cumplimiento para calificar un proyecto como Buena Práctica, lo que se valora positivamente por parte del equipo evaluador, ya que prueba que se está transmitiendo de forma correcta la información relativa a esta medida de comunicación.

Las 8 Buenas Prácticas presentadas hasta la fecha por el FEDER han sido validadas por la Autoridad de Gestión de este fondo, a diferencia de las 3 Buenas Prácticas del FSE remitidas, que no han tenido una ratificación expresa por parte de la UAFSE. Esta circunstancia debe ser enmendada y la Autoridad de Gestión del FSE tendría que implicarse en la labor de revisión para asegurar el cumplimiento de los criterios y, con ello, la calidad de todas las Buenas Prácticas identificadas.

A continuación se enumeran los proyectos calificados con esta distinción son las siguientes, con indicación del órgano gestor responsable de los mismos:

- ✓ **Dirección General de Energía y Cambio Climático:** Instalaciones de energía solar fotovoltaica en empresas: de Salabert e Hijos, S.A. y Finca Es Fangar, S.A.
- ✓ **Agencia Balear del Agua y la Calidad Ambiental (ABAQUA):** Construcción de la nueva estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de Ferreries.

- ✓ **IB Salut:** Adquisición y mantenimiento de los sistemas de información y equipamiento a bordo del transporte sanitario.
- ✓ **DG de Desarrollo Tecnológico:** Suministro e instalación de una caja cofre para el centro de proceso de datos corporativo.
- ✓ **Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM):** Electrificación del corredor ferroviario del tramo comprendido entre las estaciones de Enllaç y Manacor.
- ✓ **DG de Innovación e Investigación:** Instrumentos de ciencia ciudadana para la detección y control de la avispa invasora (Vespa Velutiana).
- ✓ **Instituto Balear de Infraestructuras y Servicios Educativos (IBISEC):** Construcción de un nuevo instituto de educación secundaria en Santa María (Mallorca).
- ✓ **DG de Arquitectura y Vivienda del Govern de les Illes Balears:** Actuaciones de protección y conservación del patrimonio histórico-cultural en la Isla de Mallorca.
- ✓ **Servicio de Empleo (SOIB) de les Illes Balears:** Programa Integral Laboral (PIL).
- ✓ **Servicio de Empleo (SOIB) de les Illes Balears:** Programas Visibles - Proyectos para la mejora de la empleabilidad de los/as trabajadores/as de larga duración de los Ayuntamientos/Entidades locales de Marratxí, Inca y Calvià.
- ✓ **DG de Dependencia:** SEPAP- Servicio de promoción de la autonomía personal y soporte a la vida independiente para personas con discapacidad física y/o psicofísica grave.

El proceso de elaboración de las Buenas Prácticas se caracteriza por estar centralizado en la persona Responsable de Comunicación del OI. El mecanismo definido consiste en la realización de una primera preselección por parte del OI, se consulta al órgano gestor para justificar su preselección y con la información facilitada, la persona responsable de comunicación elabora, en colaboración con el organismo gestor, el Informe de Buenas Prácticas, que se remite a la Autoridad de Gestión que corresponda para validación.

Esto, a juicio del equipo evaluador, garantiza la homogeneidad de la información recabada y el control del proceso, pero adolece también de debilidades. Entre ellas, hay que citar que los elementos justificativos deben ser proporcionados por el beneficiario de la ayuda, dado su mejor conocimiento de la operación, y por ello además sería conveniente que redactase al menos un primer borrador de informe de la Buena Práctica, que debía ser objeto de una primera validación por el OI. Esto es tanto más relevante porque el procedimiento actual puede presentar una cierta fragilidad cuando el volumen de casos y operaciones propuestos para Buenas Prácticas se incrementa al nivel necesario para cumplir con el requisito de una por año y gestor y del mínimo del 50% del importe certificado.

Precisamente, **la obligación de presentación de una buena práctica al año por cada órgano gestor y de cubrir al menos el 50% del total de ayuda asignada a cada uno de ellos al final del período de programación no se ha podido satisfacer.** A fecha de presentación del presente informe de evaluación, se han presentado BBPP por parte de los órganos gestores desde 2017, año siguiente al de la aprobación de la Estrategia de Comunicación. Afectan a 8 gestores del FEDER y,

en el caso del FSE, a 2 del total de 7 que operan en el Programa, correspondiendo con todos aquellos que han certificado gasto a fecha de junio de 2019.

Por tanto, la totalidad de los órganos gestores del FEDER que han certificado gasto han presentado Buenas Prácticas, lo que representa el 47% del total de los órganos que participan en este Programa. En el caso del FSE estos porcentajes son del 43% de los gestores que han presentado Buenas Prácticas por un total del 28,5% del importe certificado total en FSE.

A pesar del incumplimiento, hay que matizar que el ritmo de presentación de las Buenas Prácticas se ha visto condicionado por el de la ejecución de las inversiones. De hecho, el Organismo Intermedio ha aportado a la Autoridad de Gestión del FEDER su previsión de calendario de presentación periódica de informes de Buenas Prácticas por Órgano Gestor, que ha sido cumplido íntegramente. Además, el número de Buenas Prácticas FEDER de Balears presentadas y aprobadas, tal como se aprecia en la base de datos de Buenas Prácticas alojada en la web de la Autoridad de Gestión del FEDER, es de los más elevados dentro del conjunto de los programas y, sin duda, se sitúa en el primer puesto en número de buenas prácticas por volumen de ayuda asignada al PO. Desde el equipo evaluador se valora todo el esfuerzo llevado a cabo en este ámbito.

La Autoridad de Gestión del FSE ha sido muy laxa también en este sentido y no ha solicitado una calendarización para la presentación de buenas prácticas, lo que ha llevado a que el ritmo de identificación de estos proyectos sea significativamente menor en el PO FSE. Tampoco existe información relativa a las Buenas Prácticas en la Web de la UAFSE, hecho que debería subsanarse, en línea con la necesidad de puesta en marcha del portal web único del FSE para proceder a la actualización del resto de información necesaria.

Respecto al importe de la ayuda presentada, y la valoración sobre si es tendente a alcanzar el 50% del total de la ayuda asignada por gestor, hay que señalar que todos los del PO FEDER con volumen de gasto ya certificado a 30/06/2019 han presentado, al menos, una Buena Práctica. Los organismos que faltan se debe a que hasta la fecha no se ha declarado ningún gasto relativo a las actuaciones que gestionan. En dos supuestos concretos (DG Política Universitaria i Recerca y DG Arquitectura i Habitatge) se han presentado buenas prácticas cuando aún no se había certificado gasto a esa fecha, pero estaba previsto hacerlo en la siguiente solicitud de reembolso. En el caso de los órganos gestores que han presentado buenas prácticas y habían certificado gasto (IB Salut y DG Desenvolupament Tecnològic), el volumen presentado representa un 23,42% y un 34,82% respectivamente del importe certificado por cada uno a 30/06/2019. En el resto de casos, el importe presentado en las Buenas Prácticas excede el importe declarado a esa misma fecha.

Hay que destacar que el Director General de Fondos Europeos del Govern de les Illes Balears, en su calidad de máximo representante del Organismo Intermedio, ha firmado una Declaración Responsable sobre el hecho de que todas las operaciones incluidas hasta ese momento en la base de datos de Buenas Prácticas publicada en la página Web de la Autoridad de Gestión del FEDER han sido así **identificadas como tales en el sistema informático de gestión Fondos 2020**. La aplicación informática de gestión del FSE tampoco permite marcar los proyectos calificados como Buena Práctica, siendo un aspecto a mejorar que facilitaría las tareas de seguimiento de estas operaciones.

En definitiva, la valoración de la implicación de todos los organismos que tienen una responsabilidad en la presentación de BP no es equilibrada. En el caso de las Autoridades de Gestión, para el caso de la del FEDER, la DG de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda ha realizando un esfuerzo encomiable de asesoramiento a las Comunidades Autónomas a través del GERIP, así como de acompañamiento y atención individualizada con la revisión y control de calidad de los informes de Buenas Prácticas que remiten los Organismos Intermedios.

En el caso de la UAFSE, este ámbito de responsabilidad ha sido desatendido dejándolo a discreción de los OI. De hecho, no tiene establecido un circuito formal de revisión, validación y publicación de Buenas Prácticas, lo que contraviene lo acordado en la Red GERIP.

Por último, la actuación del Organismo Intermedio en su labor de informador, impulsor coordinador, canalizador y revisor de los Informes de Buenas Prácticas, para lograr dinamizar el ritmo de presentación y la calidad de los informes, se valora positivamente. Mientras, la actuación de los órganos gestores es claramente mejorable, en el sentido de una mayor implicación en la redacción de los informes justificativos relativos a sus Buenas Prácticas, que deben remitir al OI.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE MEDIDAS A ADOPTAR

Conclusiones de la Evaluación

- La Estrategia de Comunicación presenta un carácter marcadamente **continuista**, y se elaboró teniendo en consideración las lecciones aprendidas del periodo de programación anterior. En este sentido, las recomendaciones del periodo anterior se han aplicado en la práctica, siendo éste un aspecto positivo a destacar en la puesta en marcha de esta Estrategia de Comunicación y en su efectividad.
- La **validez y consistencia** de la Estrategia de Comunicación quedan acreditadas. Existe una lógica de programación, consensuada en el seno del GERIP, que se extiende desde los objetivos generales a los objetivos específicos. La consistencia de la Estrategia se refuerza por la importancia que se atribuye a las Buenas Prácticas. Prueba de ello es el número de buenas prácticas ya presentadas, que hacen de las Illes Balears que destaquen por encima de las demás en relación con el volumen de ayuda recibida.
- La **aplicación INFOCO2014** facilita el seguimiento y la pista de auditoría de los indicadores de información y comunicación, contribuyendo a la mejora de la gestión de la información. El hecho de que sea una herramienta centralizada garantiza una mayor homogeneidad de la información volcada y todo ello redundará en una mejora en el sistema de seguimiento de las actuaciones de comunicación.
- Los **medios humanos disponibles** son suficientes en el caso del Organismo Intermedio, consiguiendo facilitar el cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación. Por lo que se refiere a las Autoridades de Gestión, en el caso de la del FEDER es adecuada, consiguiendo dar una respuesta eficaz a todas las cuestiones y obligaciones que le son propias. En el caso de la AG del FSE el personal adscrito a las labores de comunicación es escaso para poder realizar esta tarea, hasta el punto de que compromete el cumplimiento de sus cometidos.

Respecto a los beneficiarios, la dotación de recursos es cabal respecto a las obligaciones de comunicación que tienen y no han manifestado una necesidad de refuerzo, por lo que los medios parecen suficientes.

- Un elemento muy positivo es la fuerte implicación del Director General de Fons Europeus del Govern de les Illes Balears en las tareas de información y comunicación. La realización de una encomienda de gestión con el *Centre Balears Europa*, especializado en proporcionar información en temas relacionados con la UE, constituye un apoyo fundamental en esta tarea. La labor que realiza la persona responsable de comunicación del OI, en estrecha colaboración con el Director General de Fons, es altamente valorada por todos los órganos gestores sin excepción. Esta organización muestra resultados muy positivos porque permite la especialización de las funciones, facilitando, por tanto, el cumplimiento de las obligaciones para conseguir el logro de los objetivos de la Estrategia de Comunicación.
- Atendiendo al criterio de proporcionalidad, la dotación financiera de la Estrategia de Comunicación se considera adecuada, con un montante superior al 0,3% exigido, y

constando que el gasto destinado a comunicación hasta el 30 de junio de 2019 está siendo adecuado al avance de las medidas recogidas en la misma y al montante de la ejecución de las medidas recogidas en los Programas Operativos objeto de difusión y comunicación.

- Los **indicadores de realización y resultados** presentan unos porcentajes de ejecución coherentes y adecuados con el actual momento del período de programación. La excepción es el indicador N°4, número de páginas Web, que presenta un grado de ejecución menor al no incluir las de cuatro organismos que van a incorporarse próximamente a la ejecución de las actuaciones.
- Algunos indicadores de resultados han obtenido valores más favorables de los previstos inicialmente, lo que supone un resultado mejor de lo esperado que se valora de forma muy positiva. Es el caso del indicador que mide la asistencia a los actos públicos de comunicación realizados hasta el momento. Esto evidencia que dichas actividades han tenido una capacidad de movilización mayor de la prevista, tratándose de un efecto positivo no esperado y que eleva el impacto de este tipo de actividades realizadas de información y comunicación.
- La **Autoridad de Gestión del FEDER** ha cumplido de forma adecuada con todas sus obligaciones recogidas tanto en la normativa reguladora de los fondos europeos de la Política de Cohesión, como en la propia Estrategia de Comunicación. Esta Autoridad de Gestión ha ejercido a total satisfacción su papel de coordinación en lo que se refiere a la gestión, seguimiento y evaluación de las actividades de comunicación. Ha garantizado la existencia de un Portal Web Único, ha llevado a cabo la publicación con periodicidad semanal de la lista de operaciones del Programa Operativo FEDER, así como la elaboración de la base de datos de Buenas Prácticas y su publicación en el portal web único del FEDER. Asimismo, ha llevado a cabo el evento anual de comunicación exigido reglamentariamente, destacando la puesta en marcha en el mismo de los premios RegioStar españoles, entre las buenas Prácticas presentadas en el mismo.
- La **Autoridad de Gestión del FSE** a 30 de junio de 2019, fecha última del horizonte temporal de esta evaluación, no tenía operativo el Portal Web Único. La lista de operaciones del Programa Operativo FSE que volcaba en la página Web de la UAFSE no incluía alguno de los campos exigibles y no se actualizaba con periodicidad semestral. Esto dificulta el llevar a cabo sus obligaciones de coordinación de los aspectos de comunicación del FSE. Asimismo, no consta que haga el último filtro en la validación de las Buenas Prácticas, ni que disponga de una base de datos publicada de las mismas.
- El **Organismo Intermedio** ha tenido un papel protagonista en la implementación de la Estrategia de Comunicación. Su papel ha sido muy relevante en todas las actividades de comunicación. No obstante, en algunos ámbitos quizás está yendo más allá de sus estrictas obligaciones, lo que pueda estar ocultando algunas deficiencias en la comprensión y o puesta en marcha de las acciones de comunicación por parte de algunos órganos gestores. Este Organismo ha tenido un papel fundamental a la hora del volcado con calidad de los indicadores, la presentación de las Buenas Prácticas con una calidad adecuada y en la coordinación de todos los organismos gestores.

- En cuanto al análisis realizado por **órganos gestores**, destacan por encima del resto los siguientes: de entre todos ellos el Servicio de Ocupación de las Illes Balears (SOIB) por haber presentado dos buenas prácticas, lo que le diferencia positivamente del resto, así como por su contribución a las demás actuaciones en materia de información y comunicación. El resto de gestores que, siguiendo este análisis realizado, presenta **un mejor desempeño comparativo** y, por tanto, se sitúan en el grupo más favorable, que son:
 - Servicio de Ocupación de las Illes Balears (SOIB).
 - DG Energía y Cambio Climático.
 - Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM).
 - DG de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda (AG del FEDER) y
 - DG Fons Europeus de la CAIB (Organismo Intermedio).

- Un **segundo grupo intermedio** es el formado por los órganos gestores que presentan cierto margen de mejora en diversos aspectos. Estos puntos de mejora se refieren, sobre todo, a la necesidad de volcar el presupuesto de sus actuaciones, de presentar buenas prácticas o de incrementar el grado de ejecución de sus actuaciones de información y comunicación. Los órganos gestores incluidos en este grupo son:
 - IB Salut.
 - Instituto Balear de Infraestructuras y Servicios Educativos (IBISEC).
 - DG Política Industrial.
 - DG Formació Professional.
 - DG Treball.
 - DG Dependencia.
 - DG Arquitectura i Habitatge.
 - Agencia Balear del Agua y la Calidad Ambiental (ABAQUA).
 - Ajuntament de Palma.

- El **último grupo de reducida actividad comunicativa** lo forman aquellos órganos gestores que han de mejorar su actividad de información y comunicación porque en este momento el rendimiento mostrado es bajo y no garantiza que se esté difundiendo adecuadamente las actividades cofinanciadas que se están llevando a cabo en las Illes Balears. Ello se debe a que no han presentado ninguna buena práctica o que muestran una escasa contribución al cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Comunicación. Los organismos integrados en este grupo son:
 - DG Innovació i Recerca.
 - DG TIC (Desenvolupament Tecnològic).
 - Institut d'Investigació Sanitària de les Illes Balears (IDISBA).

- Entidad Pública Empresarial de Telecomunicaciones e Innovación de las Illes Balears (IBETEC).
 - DG Serveis Socials.
 - DG Política Universitària i d'Ensenyament Superior.
 - DG Innovació i Comunitat Educativa.
 - DG Salut.
 - Consorcio de Transportes de Mallorca.
 - UAFSE.
- Los **Informes Anuales de Ejecución**, en todas las anualidades en el caso del FEDER y a partir de la anualidad 2016 en el caso del FSE, aportan la información requerida en materia de comunicación sobre las actividades de información y publicidad llevadas a cabo. Al igual, incluyen información sobre las Buenas Prácticas identificadas. El Informe Anual de Ejecución está contribuyendo a ampliar los canales que visibilizan la actividad que se realiza en el marco de los PO.
 - Las redes de comunicación se siguen considerando como uno de los instrumentos más relevantes para poner en marcha las estrategias de comunicación, por su papel de foros de debate y coordinación y de intercambio de experiencias entre los distintos responsables implicados en la puesta en marcha y el desarrollo de la Estrategia de Comunicación.

Así, el GERIP ha permitido elaborar los criterios comunes para el diseño y el desarrollo posterior de las distintas estrategias de comunicación y es el ámbito para clarificar y aunar las indicaciones para avanzar en las mismas de manera consensuada. Las redes europeas INFORM e INIO se configuran como un ámbito en el que se comparten experiencias y se comunican aquellas consideraciones que deben ser conocidas por los responsables de las administraciones nacionales y regionales de los Estados miembros.

En la red nacional destaca la participación de la Autoridad de Gestión del FEDER y el Organismo Intermedio en todas las reuniones de la misma, lo que no ha sido así en el caso de la Autoridad de Gestión del FSE, que en los últimos años ha tenido una asistencia menos continua. Este grado de participación se reproduce en las reuniones de las redes europeas, en las que la Autoridad de Gestión del FEDER ha participado en todas las reuniones convocadas, el Organismo Intermedio siempre que se le ha requerido, mientras que la participación de la Autoridad de Gestión del FSE ha sido más esporádica.

La red Regional (IB RedIn) se ha constituido en este período por primera vez y, de acuerdo con las opiniones de los órganos gestores, es uno de los principales instrumentos para garantizar el conocimiento de las obligaciones de comunicación y avanzar en las medidas recogidas en la Estrategia de Comunicación, si bien el número de reuniones ha sido solo de tres en el período temporal de esta evaluación, lo que se considera un número muy reducido, por el potencial para garantizar una mayor implicación en la estrategia de los órganos gestores.

- Los **procesos de verificación y control del referido artículo 125** tienen en cuenta la normativa en materia de comunicación, dejándose constancia en los listados de comprobación. Estos listados permiten verificar que las acciones ejecutadas han contemplado las obligaciones en materia de información y publicidad establecidas en la Estrategia de Comunicación, configurándose como un procedimiento útil y fiable. Ello asegura una adecuada pista de auditoría, contribuyendo a estandarizar los procesos y actividades y facilitando el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.
- El **Principio de Igualdad de Oportunidades** se ha tenido en cuenta en la planificación de la Estrategia. Se hace uso de un lenguaje inclusivo a lo largo de la misma y se incluye en los criterios de selección de operaciones de los PO FEDER y FSE. Asimismo, se ejerce una vigilancia por parte del OI de que toda actividad de comunicación, incluida la relativa a las actuaciones cofinanciadas, utilice un lenguaje no sexista. No obstante, las actividades de la Estrategia de Comunicación no se han diseñado fruto de un análisis previo que permita identificar las diferencias en materia de información y comunicación entre hombres y mujeres, de forma que no incorporen elementos adaptados y diferenciales para ser más eficaces en la transmisión de los mensajes.
- El **impacto** denominado interno estimado de las medidas de comunicación ha sido elevado. La tasa de satisfacción y de utilidad de las actuaciones de información y comunicación es muy alta, así como el grado de conocimiento que ostentan en esta materia los órganos gestores, habiéndose incrementado con respecto al final del período anterior. De hecho, la tasa de utilidad ya ha superado el valor meta establecido para esta para todo el período de programación. No obstante, se registra algún margen de mejora en algunos Organismos Gestores, que deben aplicar mejor estos conocimientos a la hora de poner en marcha medidas de esta estrategia, no trasladando sus obligaciones en el Organismo Intermedio.
- El grado de **conocimiento por parte de la ciudadanía de las Illes Balears** sobre el hecho de que su Comunidad recibe dinero de la UE para contribuir al progreso económico y social es adecuado, habiéndose incrementado sustancialmente con respecto al período anterior. Ello demuestra que las medidas de comunicación puestas en marcha en las Illes Balears están consiguiendo sus objetivos ya que han conseguido ampliar su impacto sobre la ciudadanía y aumentar la visibilidad de las actuaciones que están siendo cofinanciadas. No obstante, el conocimiento específico de los Fondos cofinanciadores es menor, lo que puede indicar también que los órganos gestores deben estar más implicados en el proceso de comunicación, no delegando algunas de sus responsabilidades en tanta medida en el Organismo Intermedio.
- El grado de conocimiento de los fondos es mayor en el caso de los hombres que de las mujeres. Por grupos de edad, es el segmento de 45 a 54 años el que tiene un menor conocimiento de los fondos, frente a los tramos de menor edad. Los principales canales de información sobre las actuaciones cofinanciadas en Balears han sido los anuncios en medios de comunicación y las placas colocadas en los lugares donde se ha realizado la inversión.

- El procedimiento puesto en marcha para identificar, seleccionar, presentar y publicar las buenas prácticas se considera muy positivo, en la medida que establece el papel que juega cada uno de los actores que participan en la Estrategia de Comunicación.

En este sentido, la Autoridad de Gestión del FEDER ha asumido un papel de claro liderazgo en este proceso, llevando a cabo el último filtro a la hora de validar una BP, garantizando la supervisión del cumplimiento de todo el procedimiento, tanto en lo relativo a los criterios como al formato de remisión del informe acordados en GERIP, editando y publicando la Base de datos de Buenas Prácticas del FEDER en su Portal Web Único.

Por el contrario, la Autoridad de Gestión del FSE no ha participado de una manera tan activa en este proceso, lo que ha supuesto que los órganos gestores del FSE han debido ser informados por el OI de lo acordado en el GERIP, no existe una revisión final de la Autoridad de Gestión y no existe una base de datos como tal de las BP del FSE.

Hay que destacar el importante papel del OI a la hora de la presentación de las Buenas Prácticas, siendo el mayor responsable de que esta Comunidad, en el caso del FEDER, vaya en cabeza de presentación de Buenas Prácticas con relación al tamaño de su Programa Operativo.

- Un total de diez gestores de ambos POs han presentado ejemplos de buenas prácticas, de acuerdo con su ritmo de ejecución de las actuaciones, evidenciando la importancia que se les confiere desde la propia Estrategia y por el propio Organismo Intermedio. Los gestores que han presentado Buenas Prácticas para el FEDER son la DG de Energía y Cambio Climático, SFM, IBISEC, ABAQUA, IB Salut, DG TIC, DG de Innovación y DG de Arquitectura; y para el caso del FSE el SOIB y la DG de Dependencia.

Recomendaciones de la Evaluación: propuestas de medidas a adoptar

En base a la valoración recogida en esta evaluación, cuyas principales conclusiones se han recogido en el apartado anterior, se presentan las siguientes recomendaciones que pueden contribuir a mejorar el desarrollo de la Estrategia en los últimos años del período de programación. Estas recomendaciones se clasifican, en la medida de lo posible, según a qué organismos van dirigidas: Autoridad de Gestión del FEDER, Autoridad de Gestión del FSE, Organismo Intermedio y Órganos Gestores/Beneficiarios, aunque también se plantean recomendaciones con un carácter más transversal.

A las dos Autoridades de Gestión FEDER Y FSE:

- Llevar al GERIP la posibilidad de poner en marcha el desglose de los indicadores de comunicación, que permita cuantificar por sexo aquellos indicadores de resultado relativos a número de personas implicadas en la actuación. Esta información ayudaría a valorar la incidencia de estas actividades entre mujeres y hombres y contribuiría a analizar el por qué de la brecha de género identificada en esta Estrategia sobre el grado de conocimiento de los distintos fondos y el papel de la UE.

- Proponer en las redes europeas en las que participan que se aúne el mensaje de comunicación del apoyo financiero de la UE en una marca única, sin diferencias por fondos, de forma que fuese más reconocible por la ciudadanía. Es decir, plantear el uso único del emblema de la UE, como logo de referencia y que la cita del fondo se haga, si se ve conveniente, a la hora de presentación de las actuaciones específicas de uno u otro fondo.

Autoridad de Gestión del FSE:

- Incrementar el número de personas dedicadas a la comunicación del FSE, dada la cada vez mayor relevancia de este ámbito en la gestión de los Fondos de la Política de Cohesión, que parece no verse reflejada en la dotación de medios humanos disponibles para hacer frente a estas mayores obligaciones.
- Garantizar la participación de la persona responsable de comunicación en todas las reuniones de la red GERIP y de INIO o de las conjuntas INFORM/INIO. Sin esta participación, debería plantearse si la red GERIP debiera ser plurifondo o monofondo, a pesar de que el OI y la Autoridad de Gestión del FEDER valoran muy negativamente esta posibilidad por las sinergias que plantea la opción de hacer estrategias plurifondo. En lo referente a la asistencia a las redes europeas, es crucial su participación para el intercambio de experiencias y la transmisión de lo allí acordado a los organismos FSE en el GERIP.
- Terminar de habilitar y poner en marcha el Portal Web Único del FSE, no solo para garantizar que se cumple con la normativa de la UE, sino también para contribuir a través de él a las actuaciones del FSE. Es preciso construir este portal con la estructura establecida en el GERIP -programación, gestión y seguimiento, evaluación y comunicación- con objeto de que se adapte a lo acordado en el mismo y que los portales de los dos fondos faciliten la información de manera homogénea.
- Publicar y actualizar semestralmente la lista de operaciones de operaciones del Programa Operativo del FSE en el portal Web del FSE, que no se encontraba disponible al final del período del alcance temporal de esta Evaluación. Recordar que esta actuación no solo garantiza la transparencia en la difusión de las operaciones cofinanciadas por el FSE, sino que es necesario ponerla en marcha para cumplir con la normativa en materia de comunicación de los fondos de la Política de Cohesión.
- Registrar de manera periódica en INFOCO2014 toda la información sobre las actuaciones de información y publicidad que se hayan puesto en marcha en su papel de Autoridad de Gestión, dado que actualmente solo se incluye la actividad relativa a la página Web. Como caso particular, registrar la actividad de comunicación importante con carácter anual que permita demostrar que se está cumpliendo con lo establecido en el anexo XII del Reglamento (UE) nº 1303/2013.
- Garantizar que la información que se presenta al Comité de Seguimiento responda totalmente a lo acordado en la red GERIP, lo que permitirá incrementar la consistencia interna de una estrategia plurifondo como esta de Illes Balears.

- Asumir un papel de liderazgo en todo el proceso de presentación de buenas prácticas del FSE, cosa que no ha sucedido hasta el momento. Este liderazgo es necesario, ya que aunque se han presentado buenas prácticas correspondientes al Programa Operativo del FSE, éstas no han contado con un acuerdo final por su parte y no se recogen en ninguna base de datos.

Organismo Intermedio:

- Prorrogar la encomienda de gestión al Centre Balears Europa para continuar con el refuerzo de la estructura y capacidad del Organismo Intermedio en cuanto a las actuaciones de información y comunicación, ya que se ha revelado como una de las piezas clave en el mejor cumplimiento de estas obligaciones.
- Fomentar una mayor implicación a los organismos gestores, tanto en la remisión de los datos de ejecución para su volcado en INFOCO2014 al menos dos veces al año, como en la correcta aplicación de los criterios acordados en GERIP en la cuantificación e imputación de los indicadores, además de en la elaboración de los informes de Buenas Prácticas, dejando la tarea de revisión y, en su caso, mejora para el OI.
- Lanzar una campaña conjunta de publicidad sobre los principales proyectos cofinanciados para proporcionar más visibilidad a los Programas Operativos y elevar la difusión del papel de la UE en el desarrollo regional y la mejora de la calidad de vida de la población.
- Impulsar la red de responsables de comunicación regional, IB RedIn, para que siga desarrollando su labor informativa y formativa, que es altamente valorada por todos los intervinientes e incrementar el número de reuniones de la misma con el fin de aprovechar al máximo su potencial como herramienta de comunicación y de homogeneización de criterios en cuanto a información y comunicación. En todo caso, convocar a la misma con una periodicidad mayor. Esta red es muy relevante para implicar cada vez más a los gestores que van más rezagados en la puesta en marcha de sus actuaciones de comunicación, pero también para conseguir que éstos deleguen menos sus obligaciones en el OI y contribuyan más a la difusión de sus propias actuaciones.
- Revisar al alza el valor meta del indicador de resultado relativo al número de asistentes a los actos públicos para no sobrepasar el valor meta actualmente establecido para el final del período de programación.
- Reforzar la consistencia de la información sobre el gasto ejecutado que se desprende de Fondos 2020 e INFOCO2014.
- Revisar al alza el valor meta del indicador de resultado del número de visitas en actos públicos relacionados con la Política de Cohesión o los proyectos cofinanciados de cara al final del período de programación en 2023, dada la mayor afluencia registrada respecto a la esperada inicialmente.
- Dar de alta en INFOCO2014 las páginas Web de los nuevos organismos gestores que se han incorporado a los PO.

- Reforzar la comunicación en los segmentos más jóvenes de la población, a través de un uso más intenso de las redes sociales, así como para las mujeres, desarrollando actuaciones específicas adaptadas a sus necesidades de información. A este respecto, se recomienda reforzar el papel del IB Dona desde el primer momento de ejecución de las actuaciones para que, de manera transversal, también vele por la garantía del cumplimiento del principio de igualdad entre mujeres y hombres en la comunicación y difusión de las actuaciones cofinanciadas por los Fondos.

Recomendaciones dirigidas a todos los organismos gestores:

- Incrementar su grado de implicación en la puesta en marcha de aquellas medidas que les afectan más directamente, intentando no delegar parte de su trabajo directamente al Organismo Intermedio, o, en todo caso, incidir en el soporte que necesariamente deben prestar al mismo para que sea posible llevar a cabo las actuaciones que quedan por desarrollar, sobre todo cuando el número de actuaciones sea mayor y resulte más complicado hacerse cargo de todo lo que le deleguen los órganos gestores.
- A nivel general de todos los gestores y del Organismo Intermedio, es necesario un impulso de la ejecución de las actividades que alimentan el indicador de realización N° de soportes publicitarios, que es el que ha alcanzado un menor nivel de ejecución, con el fin de que puedan alcanzarse los valores previstos para el final del período de programación.

Recomendaciones dirigidas a los organismos que presentan un desempeño positivo en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación:

- Adecuar la estructura de sus páginas Web con el fin de que reúnan una estructura homogénea para la inclusión de la información sobre las actuaciones cofinanciadas, siguiendo las indicaciones del GERIP.
- Identificar y presentar buenas prácticas con el objetivo de visibilizar las actuaciones realizadas en el marco de los Fondos Estructurales.

Recomendaciones dirigidas a los organismos que presentan margen de mejora en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación:

- Identificar y presentar buenas prácticas.
- Adecuar la estructura de sus páginas webs.
- Mejorar la aplicación de la metodología de indicadores establecida para facilitar el control de calidad del OI y una carga eficiente de dicha información en INFOCO2014.

Recomendaciones dirigidas a los organismos que presentan un reducido desempeño en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación:

- Identificar y presentar buenas prácticas con el objetivo de visibilizar las actuaciones realizadas en el marco de los Fondos Estructurales.
- Adecuar la estructura de sus páginas webs.

- Mejorar la aplicación de la metodología de indicadores establecida para facilitar el control de calidad del OI y una carga eficiente de dicha información en INFOCO2014 y asegurar el cumplimiento de los plazos para el envío de datos de indicadores por parte de los organismos gestores y/o beneficiarios al Organismo Intermedio.
- En el caso de los nuevos organismos que se incorporen a la ejecución de las actuaciones, incluir información de las mismas y los elementos de comunicación preceptivos en sus páginas web, así como aportar al Organismo Intermedio la información necesaria para la contabilización de sus páginas web y visitas dentro del indicador N° 4 “Número de páginas web”, observando una gran agilidad para que todas las actuaciones se presenten en tiempo y antes del cierre de estos Programas Operativos.

Recomendaciones específicas por organismos gestores:

▪ **Servicio de Ocupación de las Illes Balears (SOIB)**

- Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.

▪ **DG Energía y Cambio Climático**

- Reportar la información financiera relativa al gasto de las actividades de comunicación realizadas en cada uno de los indicadores correspondientes, para su incorporación en la aplicación informática INFOCO2014.
- Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.

▪ **Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)**

- Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.

▪ **IB Salut**

- Se recomienda a este órgano gestor que, de cara al final del período, programe algún acto público, así como que utilice la variedad de publicaciones externas a su alcance, para dar a conocer a la ciudadanía balear las actuaciones que realiza en el marco del PO FEDER en la región.
- Se recomienda a este gestor que identifique y presente alguna de las actuaciones que realiza como Buena Práctica, debiendo realizar esta tarea a la mayor brevedad posible.
- Adoptar la estructura de contenidos acordada en GERIP para la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos.

- ***Instituto Balear de Infraestructuras y Servicios Educativos (IBISEC)***
 - Hacer uso de nuevas herramientas de comunicación a su alcance, en particular de los soportes publicitarios en los actos públicos que realiza con frecuencia, que también pueden contribuir a amplificar su mensaje entre la comunidad educativa y la población balear en general aprovechando la celebración de los mismos.
 - Incrementar el número de publicaciones externas para aprovechar más las posibilidades de comunicación que esta herramienta proporciona.
 - Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.

- ***DG Política Industrial***
 - Aumentar el número de actos públicos a realizar, que han demostrado un amplio poder de convocatoria (187 asistentes en el único celebrado) para ampliar la visibilización de sus actuaciones, que podría también incrementarse ampliando la utilización de soportes publicitarios en los mismos.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
 - Adoptar la estructura de contenidos acordada en GERIP para la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos.

- ***DG Formació Professional***
 - Aportar y registrar la información acerca del gasto de todas actuaciones que realiza en materia de información y comunicación, ya que hasta la fecha de esta evaluación sólo lo ha realizado para dos tipos de actuaciones.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
 - Adoptar la estructura de contenidos acordada en GERIP para la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos.

- ***DG Treball i Salut Laboral***
 - Facilitar al OI el registro del coste de las actividades de información y comunicación que realiza para su carga en INFOCO2014.
 - Organizar algún acto público antes del final del período de programación para ampliar el conocimiento de las actuaciones que realiza en las Illes Balears en el marco del FSE.
 - Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.

▪ **DG Dependencia**

- Efectuar más actos públicos, puesto que solo ha realizado uno en lo transcurrido de período de programación con una asistencia de 75 personas, lo que indica que sí existe interés por parte de la ciudadanía. Además, puede complementar dicha organización con la utilización de soportes publicitarios para reforzar la comunicación y el mensaje a trasladar.
- Ampliar el potencial comunicador que ofrecen las actuaciones de difusión, cuya utilización hasta la fecha ha sido limitada.
- Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.

▪ **DG Arquitectura i Habitatge**

- Incrementar la utilización de dos herramientas con un gran poder de difusión como son los actos públicos y las publicaciones externas con el fin de ampliar el potencial de comunicación de sus actuaciones.
- Registrar el importe de las actuaciones de información y comunicación con el fin de que la información registrada en INFOCO2014 con respecto a sus indicadores de información y comunicación sea lo más completa posible.
- Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.

▪ **Agencia Balear del Agua y la Calidad Ambiental (ABAQUA)**

- Aumentar la utilización de tres herramientas concretas, como son los actos públicos, las publicaciones externas y los soportes publicitarios para aumentar la visibilización de sus actuaciones.
- Registrar el importe de las actuaciones de información y comunicación con el fin de que la información registrada en INFOCO2014 con respecto a sus indicadores de información y comunicación sea lo más completa posible.
- Adecuar la información de la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos a la estructura homogénea convenida en el GERIP.

▪ **Ajuntament de Palma**

- Llevar a cabo actos públicos, para mejorar el acceso a la toda ciudadanía de Palma, dada el peso que tiene esta ciudad en toda la región balear.
- Realizar alguna publicación externa, ya que se trata de una herramienta que aún no ha utilizado y podría servir para destacar los resultados logrados en las operaciones apoyadas por el FEDER.

- Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
- **DG Innovació i Recerca**
 - Incrementar el número de actuaciones de información y comunicación que realiza, en particular haciendo uso de las que no ha empleado aún y que pueden contribuir a incrementar la visibilización de sus actuaciones, como son, por ejemplo, los soportes publicitarios.
 - Facilitar la información financiera sobre sus actuaciones de información y comunicación para que el gasto asociado a las mismas figure de forma adecuada y completa en INFOCO2014.
 - Presentar la información sobre sus actuaciones cofinanciadas en su página Web conforme a la estructura acordada en el seno del GERIP.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
- **DG TIC (Desenvolupament Tecnològic)**
 - Incrementar el número de actos públicos que realiza para aprovechar el potencial de difusión que los mismos presentan, ya que hasta la fecha solo ha realizado uno, circunstancia que podría aprovechar para emplear soportes publicitarios que le ayuden a mejorar la visibilización de sus actuaciones.
 - Utilizar la amplia variedad de publicaciones externas a su alcance para incrementar el alcance de la comunicación de su actividad en el marco del PO FEDER regional.
 - Presente la información sobre sus actuaciones cofinanciadas en su página Web conforme a la estructura acordada en el seno del GERIP.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
- **Institut d'Investigació Sanitària de les Illes Balears (IDISBA)**
 - Aumentar la actividad de información y comunicación de sus actuaciones, en particular haciendo uso de los soportes publicitarios que pueden adaptarse a cualquier tipo de actuación.
 - Facilitar la información financiera sobre sus actuaciones de información y comunicación para que el gasto asociado a las mismas figure de forma adecuada y completa en INFOCO2014.
 - Adoptar la estructura de contenidos acordada en GERIP para la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.

- **Entidad Pública Empresarial de Telecomunicaciones e Innovación de las Illes Balears (IBETEC)**
 - Realizar un mayor uso de las herramientas de comunicación, puesto que su contribución a las mismas manifestada en el grado de avance de sus indicadores de comunicación es muy limitada, pudiendo, por ejemplo, hacer uso de soportes publicitarios en sus instalaciones o de publicaciones externas, que a la fecha de elaboración de esta evaluación aún no ha utilizado.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
 - Facilitar la información financiera sobre sus actuaciones de información y comunicación para que el gasto asociado a las mismas figure de forma adecuada y completa en INFOCO2014.
 - Adecuar la estructura de su página Web a la estructura homogénea acordada en el GERIP y transmitida por el OI para aumentar la visibilidad de sus actuaciones.

- **DG Serveis Socials**
 - Aprovechar en mayor medida el potencial de visibilización que ofrecen las acciones de difusión que realiza, ampliando su número y frecuencia.
 - Utilizar herramientas de soportes publicitarios, dado que hasta la fecha no ha hecho uso de este instrumento de comunicación.
 - Adecuar la estructura de su página Web a la estructura homogénea acordada en el GERIP y transmitida por el OI para aumentar la visibilidad de sus actuaciones.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.

- **DG Política Universitària i d'Ensenyament Superior**
 - Realizar algún acto público aprovechando su acceso al amplio público potencial que representa toda la comunidad educativa, y de los soportes publicitarios que se acompañen para ampliar su mensaje a comunicar en cuanto a las actuaciones que realiza.
 - Adecuar la estructura de su página Web a la estructura homogénea acordada en el GERIP y transmitida por el OI para aumentar la visibilidad de sus actuaciones.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.

- **DG Innovació i Comunitat Educativa**
 - Realizar algún acto público, con el fin de aportar mayor difusión a las actuaciones cofinanciadas que realiza entre toda la comunidad educativa.
 - Incrementar las posibilidades de visibilización de las actuaciones a través de soportes publicitarios.
 - Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.

▪ **DG Salut**

- Incrementar la actividad de información y comunicación, ya que en lo que lleva de período de programación ésta ha sido muy reducida y aumentar el número de actuaciones de difusión, ya que tan sólo ha realizado una jornada de información y divulgación que reunió un total de 106 asistentes.
- Ampliar la utilización del resto de herramientas a su alcance, particularmente las publicaciones externas o el uso de soportes publicitarios en las actuaciones de difusión, ya que no ha hecho uso de ninguna de estas dos herramientas hasta la fecha.
- Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
- Adoptar la estructura de contenidos acordada en GERIP para la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos.

▪ **Consortio de Transportes de Mallorca**

- Incrementar la actividad de información y comunicación y el uso de soportes publicitarios, para difundir la cofinanciación por el FEDER de las actuaciones entre las personas usuarias del transporte público.
- Facilitar la información financiera sobre sus actuaciones de información y comunicación para que el gasto asociado a las mismas figure de forma adecuada y completa en INFOCO2014.
- Identificar y presentar Buenas Prácticas de entre las actuaciones que gestiona.
- Adoptar la estructura de contenidos acordada en GERIP para la página Web de este organismo dedicada a los fondos europeos.