



*Informe de Evaluación de la  
Estrategia de Comunicación de los  
Programas Operativos FEDER y  
FSE 2014-2020 de Canarias*



07 de Agosto de 2020

## ÍNDICE

<b>1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Diseño técnico de la evaluación</i> .....	3
1.2. <i>Métodos y técnicas utilizadas</i> .....	6
1.3. <i>Valoración de lo anterior</i> .....	9
<b>2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>3. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD .....</b>	<b>19</b>
3.1. <i>Avances en la ejecución de las medidas</i> .....	19
3.2. <i>Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución</i> .....	37
3.3. <i>La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas</i> .....	39
<b>4. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>5. INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD .....</b>	<b>50</b>
<b>6. ANÁLISIS DEL IMPACTO: LOGROS Y DESAFÍOS DE LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD .....</b>	<b>52</b>
<b>7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS .....</b>	<b>57</b>
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE MEDIDAS A ADOPTAR .....</b>	<b>61</b>

## 1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La presente evaluación de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Canarias se desarrolla en el segundo semestre del año 2019, es decir, cuando ha transcurrido más de la mitad del actual período de programación 2014-2020, siendo un momento clave para arrojar información determinante en relación al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por parte de las intervenciones cofinanciadas.

En un contexto en el que, en general, la ejecución de los programas se sitúa por debajo de lo previsto, cobra más importancia, si cabe, una adecuada comunicación y puesta en valor de las actuaciones cofinanciadas en cada territorio, así como conocer la percepción que tiene la ciudadanía a este respecto.

En este sentido, tras el buen resultado del diseño estratégico en el periodo de programación 2007–2013 para las acciones de comunicación, España ha reforzado el planteamiento desde el liderazgo de la Autoridad de Gestión y el buen funcionamiento en red de las regiones a través del Grupo Español de Responsables de Información y Publicidad (en adelante, GERIP), para profundizar en el mismo y otorgarle un mayor peso, apoyándose en la palanca que supone la transparencia y la accesibilidad a la información de las actuaciones realizadas con los Fondos EIE de cara a la puesta en valor de su aportación para el desarrollo de las regiones.

Adicionalmente, se han identificado otros instrumentos con gran potencial para el cumplimiento de los objetivos, como son las buenas prácticas y su difusión sistematizada además de la publicación de la lista de operaciones, respondiendo con ello al requisito recogido en el artículo 115.2 del Reglamento (UE) Nº 1303/2013 y, por último, el Portal Web Único con el enlace a todos los organismos.

Todos estos elementos hacen que se den las condiciones para avanzar en el cumplimiento de los objetivos establecidos en las Estrategias de Comunicación regionales y para medir su impacto y grado de avance de una forma cada vez más precisa y homogénea, permitiendo la comparación entre intervenciones y Estados.

De forma concreta, esta evaluación se lleva a cabo sobre la última versión vigente de la Estrategia, de fecha 11 de julio de 2018 y la metodología empleada cuenta con un primer apartado de **diseño técnico** que contiene el **proceso y motivo** de la evaluación, el **alcance temporal**, los **agentes implicados** y sus responsabilidades, el **calendario** y, por último, la **estructura** que tiene el informe.

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

### 1.1. Diseño técnico de la evaluación

El diseño técnico de la presente evaluación se ha llevado a cabo con el objetivo de garantizar el rigor de la metodología ya definida y tasada en la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del FSE 2014-2020* (en adelante, Guía de Evaluación), cuyo contenido ha sido consensuado en el ámbito de las reuniones

del GERIP, estableciendo las directrices necesarias para evaluar las actuaciones de información y publicidad contempladas en las Estrategias de Comunicación.

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

- Elaboración y cuantificación de los indicadores de seguimiento y evaluación para su volcado en la base de datos INFOCO 2014.
- Elaboración y distribución de instrucciones a los órganos implicados en el desarrollo de las actuaciones contenidas en la Estrategia de Comunicación para asegurar su cumplimiento.
- Finalmente, el propio establecimiento de la metodología y los criterios de evaluación a aplicar.

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

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

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

**Agentes implicados y sus responsabilidades.** De conformidad con el Reglamento 1303/2013, las Autoridades de Gestión y los Organismos Intermedios de los Programas Operativos han adoptado una serie de acuerdos donde se definen los principales actores implicados junto con sus responsabilidades:

- ☑ **Comisión Europea**, responsable de:
  - Revisar las Estrategias de Comunicación y los resultados de las evaluaciones con motivo de su inclusión en los informes anuales de 2019 y 2023.
- ☑ **Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE**, entre cuyas funciones comunes destacan:
  - Definir el marco común de trabajo en materia de evaluación para las Estrategias de Comunicación del FEDER y FSE.
  - Coordinar el proceso de evaluación convocando las reuniones del GERIP.
  - 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 mismos.
- Realizar el volcado de la cuantificación de sus propios indicadores en la aplicación informática INFOCO2014.

### Organismo Intermedio

- Participar, a través del GERIP, en el proceso de definición del marco común de trabajo en materia de evaluación de la comunicación para los PO FEDER y FSE 2014-2020.
- Poner en marcha las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos Regionales en 2019 y 2023 conforme a las pautas acordadas en la guía de evaluación, para su futura incorporación en los correspondientes informes anuales.
- Realizar el volcado de la cuantificación de los indicadores de seguimiento y evaluación propios en el aplicativo INFOCO2014, instrumentando las instrucciones y mecanismos que deberán aplicar los organismos regionales y coordinando la cuantificación de los indicadores de evaluación de las actuaciones de los Organismos de su administración regional.
- Realizar el seguimiento de los avances de la Estrategia de Comunicación, en el ámbito de sus competencias, para colaborar en la información a facilitar al correspondiente Comité de Seguimiento.
- Colaborar, en el ámbito de sus competencias, en la información a incluir en los informes de ejecución anuales y final según lo establecido en el artículo 50 del Reglamento (UE) N° 1303/2013.

### Resto de Organismos Gestores

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

**Equipo de evaluación.** Para llevar a cabo la Evaluación, la Consejería de Hacienda del Gobierno de Canarias ha contratado a un equipo externo especializado formado por profesionales de la empresa Red2Red Consultores S.L.

## 1.2. Métodos y técnicas utilizadas

### Sistema de indicadores

#### Indicadores de realización y resultados

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

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

Los indicadores tienen dos **tipologías**:

- ✓ **Indicadores de realización**, para conocer el número y tipo de actuaciones de información y comunicación que se llevan a la práctica.
- ✓ **Indicadores de resultado**, para evaluar los efectos directos y en el corto plazo de las actuaciones de información y comunicación contenidas en las Estrategias.

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

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

#### Indicadores de impacto

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

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

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

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

Los dos últimos indicadores de impacto se formulan con el objetivo de medir el conocimiento que la ciudadanía tiene de los fondos procedentes de la Unión Europea y del papel que juega ésta en la mejora de su calidad de vida:

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

### **Análisis documental**

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

- Reglamento (UE) N° 1303/2013 (Título III, Capítulo II y Anexo XII).
- Reglamento de Ejecución (UE) N° 821/2014 (Capítulo II).
- Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Canarias.
- Documentación emitida por las redes de comunicación INFORM e INIO de la Comisión Europea.
- Documentación emitida por el GERIP.
- Informes anuales de ejecución.
- Actas de los Comités de Seguimiento.
- Manuales de procedimientos y/o específicos en materia de información y comunicación como, por ejemplo, la *Guía de Información y Comunicación de las intervenciones cofinanciadas por los Programas Operativos FEDER y FSE de Canarias 2014-2020*.
- Informes de Buenas Prácticas.
- Dossier de Medios.

## Entrevistas

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

- **Entrevistas personales a las personas responsables de las Estrategias de Comunicación** mediante la aplicación del cuestionario propuesto en el ANEXO 3 de la Guía de Evaluación. En concreto se ha entrevistado a responsables de la Autoridad de Gestión tanto del FEDER como del FSE, así como al Organismo Intermedio regional del Programa Operativo FEDER y del Programa Operativo FSE.
- **Entrevistas a los Órganos gestores y/o personas beneficiarias** mediante el envío del ANEXO 4 propuesto en la Guía de Evaluación a través del correo electrónico. Los cuestionarios recibidos han sido codificados para el análisis de los resultados obtenidos.
- **Encuesta a la ciudadanía**. Con el objetivo de, por un lado, contrastar si el público en general está concienciado del papel que la Unión Europea juega en la mejora de su calidad de vida y, por otro lado, evaluar los dos últimos indicadores de impacto (grado de conocimiento de los distintos Fondos y grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea) se ha llevado a cabo una encuesta telefónica a la ciudadanía aplicando el sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) siguiendo la propuesta de cuestionario incluido en el ANEXO 5 de la Guía de Evaluación.

En el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias, el tamaño muestral se fijó en 982 unidades, con una estimación de 1,60 para el error de muestreo y un margen de error de 3,19 para un nivel de confianza del 95%.

## Grupos de Discusión

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

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

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

Por último, destacar que en el marco de la celebración de estos grupos de discusión se ha celebrado un concurso de Buenas Prácticas de Comunicación poniendo en valor la importancia del papel de la Unión Europea. Este concurso consistió en la selección mediante votación por parte de los miembros del GRIPCAN de la mejor buena práctica presentada.

### 1.3. Valoración de lo anterior

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

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

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

- ¿Cuál es el grado de consecución de los objetivos de la Estrategia de Comunicación?
- ¿Qué nivel de eficacia e impacto tienen las medidas de comunicación emprendidas en cuanto a los resultados y efectos conseguidos?
- ¿Cuál es el grado de visibilidad de los Programas Operativos del FEDER y del FSE 2014-2020 de Canarias?
- ¿Se está consiguiendo la concienciación de la ciudadanía de Canarias acerca del papel que juega la Unión Europea en la mejora de su calidad de vida?

## 2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

A la hora de analizar la programación se tienen en cuenta los criterios establecidos en la *Guía Metodológica* con el objetivo de evaluar la pertinencia y la validez y consistencia interna de la Estrategia de Comunicación, asignación y adecuación de los recursos y consideración del principio de igualdad de oportunidades.

En primer lugar, la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de Canarias 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**. Estas recomendaciones incluidas en la evaluación final del Plan de Comunicación recogían aquellas a considerar en lo que restaba del periodo de programación 2007-2013, un total de cinco, así como otras cuatro de cara a la definición de la estrategia de comunicación para el presente periodo 2014-2020 que son las que procede valorar a continuación:

- ❑ *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. Recoger en la estrategia medidas específicas dirigidas a los beneficiarios privados (empresas, fundaciones, etc.) que contribuyan a elevar su protagonismo en la consecución de los objetivos en materia de comunicación. Esta recomendación **se ha atendido** pues se recogen en la estrategia medidas específicas dirigidas a los beneficiarios privados (MEDIDA AD.1, MEDIDA B.3, MEDIDA B.6 Y MEDIDA P.14).*
- ❑ *Recomendación 3. 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 4. Establecer mecanismos que faciliten el período de adaptación a los requisitos de comunicación a los órganos gestores que inician su actividad en el PO, tales como la elaboración de Manuales o Guías específicas para ellos de información y publicidad o el establecimiento de una línea de asesoramiento permanente. La recomendación **se ha atendido**, ya que se ha desarrollado una Guía de Información y Comunicación de las intervenciones cofinanciadas por los Programas Operativos FEDER y FSE de Canarias 2014-2020. También, a través de las reuniones del GRIPCAN, donde se informa y se detalla a los Órganos Gestores las obligaciones que tienen que llevar a cabo con respecto a la Estrategia de Comunicación y se solventan las dudas en cuanto a la aplicación de los requisitos reglamentarios en materia de información y comunicación.*

Por tanto, las recomendaciones han sido consideradas en su totalidad, 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. Evaluación de la Pertinencia de la Estrategia de Comunicación

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

Otro de los aspectos que refuerzan la pertinencia es que **la estructura de la Estrategia se adecua por completo a los elementos que se establecen en el punto 4 del Anexo XII del Reglamento de Disposiciones Comunes** como se detalla a continuación.

En primer lugar y de forma concreta se han identificado cuatro **grupos de destinatarios** diferenciados, con características y necesidades particulares y que, por tanto, requieren de diferentes fórmulas y vías de información y comunicación: Beneficiarios potenciales, Beneficiarios, el público en general y medios de comunicación social o agentes difusores.

Con respecto a los materiales que se pondrán a disposición en **formatos accesibles para las personas con discapacidad**, se detallan los mismos en la medida P.12 de la Estrategia: uso de subtítulos en los audiovisuales que se elaboren y en todas las medidas que se basen en emisión de imágenes, adaptación de los productos digitales a los distintos tamaños de pantalla, para que se pueda leer el contenido con independencia del dispositivo que se elija o que se necesite utilizar y, por último, la utilización de tipos de letra que estén concebidas para lectores con discapacidad visual en las publicaciones electrónicas.

En cuanto a la forma en que está previsto **ayudar a los beneficiarios en sus actividades de comunicación**, el apartado 3.4 de la Estrategia contempla una serie de fórmulas que dan respuesta a este requisito, tanto si se trata de beneficiarios públicos como privados. Estas medidas son cinco: asistente virtual para la elaboración de elementos de comunicación por parte de los Beneficiarios, línea de asesoramiento permanente a los beneficiarios en materia de información y comunicación, redes de Información y Comunicación, plantillas para el seguimiento del cumplimiento de la normativa de publicidad y, en última instancia, siempre que el beneficiario no pueda cumplir de forma estricta las obligaciones reglamentarias, el órgano concedente de la ayuda, el Organismo Intermedio y/o la Autoridad de Gestión buscará algunas vías para garantizar que el público conozca que el beneficiario ha recibido la ayuda.

Los siguientes elementos se refieren, por un lado, al **presupuesto indicativo de la ejecución de la estrategia**, contando la misma con un apartado específico donde se distinguen lo correspondiente al FEDER y al FSE y, por otro lado, a la descripción de los **organismos** administrativos, con sus

recursos de personal, **responsables de la ejecución de las medidas de información y comunicación**, incluido en el apartado 4 de la Estrategia.

En lo que se refiere a las **disposiciones relativas a las medidas de información y comunicación contempladas en el apartado 2** del Anexo XII del RDC, **con inclusión del sitio o el portal de Internet** en los que pueden encontrarse esos datos, la Estrategia, en respuesta a esta exigencia, diferencia las responsabilidades asumidas por la Autoridad de Gestión y/o los Organismos Intermedios de los Programas, de una parte, y las asumidas por los Beneficiarios, de otra. Así, en cada uno de los casos establece un conjunto de medidas como son, por parte de las Autoridades de Gestión y los Organismos Intermedios: la presentación de los Programas Operativos, la consolidación del sitio web de las Autoridades de Gestión, la publicación en la página web de la Autoridad de Gestión la lista de operaciones, consolidación de la base de datos de buenas prácticas de actuaciones cofinanciadas, exposición del emblema de la UE en las instalaciones de las Autoridades de Gestión, organización de la actividad informativa importante con carácter anual, difusión anual de los proyectos cofinanciados, difusión del Informe de Ejecución Final, uso de lema asociado a la Política de Cohesión en las Islas Canarias, trabajos preparatorios para la Edición digital de la revista “Canarias Progresá”, publicaciones y estudios sobre la Unión Europea y la Política de Cohesión en las Islas Canarias y los materiales que se pondrán a disposición en formatos accesibles para las personas con discapacidad

Por parte de los beneficiarios, las obligaciones asumidas son las siguientes: reconocimiento del apoyo de los Fondos Estructurales en todas las actuaciones de comunicación, información al conjunto de la población de la recepción de Fondos Estructurales durante el desarrollo del proyecto y, por último, información al conjunto de la población tras la ejecución del proyecto.

Otro de los elementos que se establecen en el punto 4 del Anexo XII del RDC es que se debe indicar 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. Para cumplir con este requisito, la Estrategia cuenta con un apartado que especifica el proceso de evaluación que se contempla.

La Estrategia también contempla un apartado relativo a los resultados de las evaluaciones del periodo 2007-2013 y lecciones aprendidas para cumplir con la requerida descripción de la **utilización de los principales resultados** de los programas operativos **anteriores**.

Por último, se establece que la Estrategia debe incluir una **actualización anual** en la que se expongan las actividades de información y comunicación que se llevarán a cabo en el año siguiente. En este sentido se ha de señalar que en el seno de las reuniones del GERIP se ha consensuado que se incluya un punto en el orden del día de los Comités de Seguimiento donde se trate el avance y modificación de la Estrategia de Comunicación pero que no es necesario que este aspecto se incluya en los Informes Anuales de Ejecución.

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

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

- La **Red INFORM**, compuesta por las personas responsables de comunicación del FEDER y Fondo de Cohesión de las Autoridades de Gestión de los 28 Estados Miembros tiene como objetivos principales los siguientes:
  - ✓ Asegurar el intercambio de información sobre los resultados de las Estrategias de Comunicación;
  - ✓ Intercambiar experiencias y buenas prácticas en la implementación de las medidas de información y comunicación;
  - ✓ Coordinar las actividades de comunicación entre los Estados Miembros y la Comisión;
  - ✓ Debatir y evaluar la efectividad de las medidas de información y comunicación;
  - ✓ Proponer recomendaciones para mejorar el alcance y el impacto de las actividades de comunicación y crear conciencia sobre los resultados y el valor agregado de esas actividades.
  
- La **Red INIO**, a la que pertenece la Unidad Administradora del FSE, está compuesta por las Autoridades de Gestión del FSE de los 28 Estados Miembros. La principal prioridad de esta Red Extraoficial de Funcionarios de Información del FSE<sup>1</sup> es garantizar que todos aquellos que puedan utilizar los fondos de la UE a través del Fondo Social Europeo, conozcan esta información.

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

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

## 2.2. Análisis de la Validez y Consistencia Interna de la Estrategia de Comunicación

El análisis de validez y consistencia interna que se lleva a cabo en este apartado examina, por un lado, el grado de coherencia entre los objetivos de la Estrategia de Comunicación y las medidas puestas en marcha en cuanto a si responden adecuadamente a estos objetivos, es decir, si las acciones emprendidas contribuyen al cumplimiento de dichos objetivos, o lo que es lo mismo, el **nivel de consistencia**.

Por otro lado, el **nivel de validez** se evalúa en función de si las medidas de la Estrategia dan respuesta a las necesidades de cada uno de los grupos de destinatarios previstos.

En el análisis del contenido de la Estrategia se observa que el tercer capítulo de la misma se articula en objetivos, grupos destinatarios, contenido de las medidas de información y comunicación, actuaciones a desarrollar por parte de los beneficiarios y fórmulas previstas para ayudar a los mismos en sus actuaciones de comunicación. Por último, se incluyen las medidas a utilizar.

---

<sup>1</sup>Informal Network of ESF Information Officers (INIO)  
<https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=1829>

Así, la Estrategia de Comunicación plantea dos objetivos últimos o finales relativos a mejorar la visibilidad y garantizar la transparencia, y tres objetivos instrumentales:

- ✓ Garantizar la accesibilidad a una información completa, detallada y actualizada de las posibilidades financieras que ofrecen los Fondos Estructurales en las Islas Canarias a los **Beneficiarios Potenciales**.
- ✓ Proporcionar a los **Beneficiarios** de Fondos Estructurales toda la información relativa a las responsabilidades adquiridas con la recepción de la ayuda y dotarles de los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las mismas y garantizar la máxima eficiencia en la consecución de los Objetivos Específicos de los PO.
- ✓ Difundir los principales resultados alcanzados en los proyectos cofinanciados en el marco de los Programas, de los propios PO y de la Política de Cohesión en su conjunto. Con ello se trata de mejorar el conocimiento que la **ciudadanía** tiene acerca de las principales áreas de intervención de los mismo y su contribución a la mejora de la calidad de vida en las Islas Canarias.

Para la consecución de estos objetivos instrumentales y finales, la Estrategia recoge la programación de líneas de actuación y/o medidas. El análisis llevado a cabo ha permitido contrastar que las acciones emprendidas en el marco de estas líneas de actuación están favoreciendo la consecución de los objetivos y que, por lo tanto, la estructura permite asegurar un grado de coherencia exitoso en cuanto a la validez y consistencia interna. Esta conclusión se fundamenta a través en los siguientes elementos:

- La lógica de intervención prevista en la Estrategia que se refleja en objetivos finales e instrumentales y líneas de acción posibilita que cada medida se pueda asociar, en primera instancia a los objetivos instrumentales y, de forma global a los objetivos últimos o finales de visibilidad y transparencia.
- Todos los objetivos instrumentales están cubiertos por, al menos una de las medidas previstas a través de la concreción de las actividades enmarcadas en las diversas líneas de acción y todas las medidas están, a su vez, enfocadas en mayor o menor medida al cumplimiento de los objetivos últimos o finales.
- Las medidas que contempla la Estrategia permiten llegar a todos los grupos de destinatarios que se han definido.
- Las herramientas a utilizar permiten articular con éxito la lógica de intervención de la Estrategia de Comunicación.

### 2.3. 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 con mayores exigencias a satisfacer. 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.

En cuanto a **los medios humanos**, la Estrategia recoge en su apartado 4.2 las personas responsables de información y comunicación, desde la Autoridad de Gestión del FEDER y del FSE, al Organismo Intermedio y todos los representantes del GRIPCAN, si bien no se recogen las personas responsables de comunicación de los organismos de la AGE, aspecto que se deberá actualizar.

Esta 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. A pesar de que su experiencia en este ámbito es adecuada, no cuenta con los medios humanos de apoyo suficientes para asegurar, 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. Por último, y según la información recogida en el trabajo de campo, se ha hecho un gran esfuerzo para poner en marcha el Portal Web Único, teniendo que contar con el propio personal informático de la Autoridad de Gestión del FSE, pero, a pesar de todo, se han producido retrasos de forma que este Portal no ha podido estar completado en la fecha del alcance de esta evaluación, es decir, a 30 de junio de 2019.

En relación a las responsabilidades del **Organismo Intermedio** que se especifican en la guía de Evaluación, señalar que, han participado a través del GERIP en la definición del marco de trabajo en materia de evaluación para los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 y también han puesto en marcha la presente evaluación de la Estrategia de Comunicación.

Además, hay una persona que se encarga de volcar los indicadores en INFOCO2014 una vez recopilada y revisada la información que les proporcionan los organismos gestores. Para que la cuantificación de estos indicadores sea correcta se han incluido instrucciones en el Guía de Información y Comunicación de las intervenciones cofinanciadas por los Programas Operativos FEDER y FSE de Canarias 2014-2020, cuyo capítulo 4 se dedica exclusivamente al seguimiento de la Estrategia y con información muy detallada también de las obligaciones que deben asumir estos organismos. No obstante, y como se analiza más adelante en el presente informe en cuanto a la calidad en el volcado, la depuración de los datos es mejorable pues se han encontrado duplicidades y errores en la traslación de la información.

Este Organismo Intermedio también se encargan de filtrar las buenas prácticas antes de remitírselas a la Autoridad de Gestión correspondiente, bien sea de FEDER, bien sea de FSE según proceda. En este sentido, 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, 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 último, el Organismo Intermedio tiene el papel de realizar el seguimiento de los avances de la Estrategia de Comunicación para colaborar en la información a facilitar al correspondiente Comité de Seguimiento y para su inclusión en los informes de ejecución anuales.

En cuanto a los **organismos gestores**, hay que valorar positivamente que todos ellos tienen una persona responsable de comunicación, que es partícipe de la red de comunicación regional (GRIPCAN) lo que favorece la coordinación en cuanto a recepción y traslación de instrucciones y dudas a resolver en materia de información y comunicación. No obstante, se han producido rotaciones en cuanto a las personas responsables de comunicación en algunos organismos, lo que supone un obstáculo para capitalizar el conocimiento adquirido. Además, no todas estas personas tienen la capacidad de adoptar decisiones sobre comunicación en cada una de las unidades administrativas más allá del cumplimiento de la normativa y tampoco son perfiles expertos en materia de información y publicidad.

Para solventar este tipo de cuestiones, se valora positivamente el esfuerzo que se hace para desarrollar reuniones bilaterales entre el Organismo Intermedio y cada órgano gestor más allá de la celebración de la reunión anual en el marco del GRIPCAN donde se pone en común la problemática de cada organismo para tratar de adoptar las decisiones oportunas que sirvan para la mejora del desempeño de las personas responsables de comunicación.

Es destacable además que, a todo lo anterior, se une la contratación de los servicios de una asistencia técnica para recabar los indicadores de comunicación y de otra asistencia técnica para dar apoyo en la redacción de los informes de Buenas Prácticas. Para llevar esto a cabo, en el marco de la prestación de estos servicios, ha tenido lugar una constante comunicación con los diferentes centros gestores, es decir, esta comunicación no se ha basado exclusivamente en la que se tiene en el marco de la celebración de las reuniones del GRIPCAN.

En este sentido y fruto de la reflexión llevada a cabo en el marco de la celebración de los grupos de discusión se propone la realización de jornadas de formación dirigidas a las personas que componen los gabinetes de prensa, además de proporcionar instrucciones claras para cumplir con el objetivo de alinear a todas las personas implicadas. Esto mejoraría la coordinación con los gabinetes de comunicación de las Consejerías y no se tendría la necesidad de crear un gabinete específico y especializado en la comunicación de los fondos, ya que esto afectaría a la estructura del Gobierno de Canarias y, por lo tanto, sería algo complejo de articular.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se valora positivamente el esfuerzo llevado a cabo por el **Organismo Intermedio** dotándose de recursos humanos adicionales para implementar las medidas y cumplir con las obligaciones en materia de información y comunicación. Estos recursos, que se suman a la persona responsable de comunicación, se materializan en una persona adicional encargada del volcado de indicadores y en una consultora especializada para la identificación y elaboración de Buenas Prácticas. No obstante, a pesar de considerarse suficientes, el equipo de evaluación observa que estos recursos todavía no están optimizados ya que el volcado de indicadores muestra carencias que se han identificado y plasmado en el correspondiente apartado del presente informe.

En el caso de los **organismos gestores**, estos recursos se consideran insuficientes ya que, a pesar de contar con una persona responsable de comunicación, ésta no desarrolla únicamente estas tareas

y además se producen rotaciones en este puesto, lo que provoca interferencias en la transmisión del conocimiento acerca de las tareas que han de desarrollar.

En cuanto a los **medios técnicos y materiales**, se cuenta con la aplicación informática **INFOCO2014** en la que se vuelcan de forma conjunta los indicadores de comunicación correspondientes a los Programas Operativos FEDER y FSE. Este volcado de datos facilita el seguimiento de la Estrategia. El Organismo Intermedio ha optado por recopilar la información de los órganos gestores, revisarla y proceder a su volcado para tratar que sea lo más homogéneo posible. Este procedimiento permite garantizar la calidad y el control de la información que se vuelca a costa de una carga excesiva de trabajo para el organismo intermedio sobre todo teniendo en cuenta que la aplicación sólo permite añadir registros de forma individual y que, si se producen errores en el volcado, el procedimiento de rectificación no es ágil.

Por otro lado, se ha identificado la introducción de una mejora en la aplicación relacionada con la seguridad en el acceso mediante la identificación de las personas usuarias a través de certificado electrónico o con Cl@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 en el Portal Web de Fondos Europeos de Canarias.

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.

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 en la Estrategia de Comunicación

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

Este análisis se desarrolla en detalle, en el presente informe, en el epígrafe 6 *Incorporación del principio de Igualdad de Oportunidades en las medidas de información y publicidad*, si bien se adelanta que se ha observado una buena adecuación del principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación dentro de la Estrategia de Comunicación.

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

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

1. *Avances en la ejecución de las medidas:* ejecución de indicadores y análisis particularizado en función de los distintos órganos gestores.
2. *Integración de las actividades de información y comunicación en los Informes Anuales de Ejecución:* verificación de la inclusión sobre la mencionada información de estas actuaciones en los informes.
3. *Repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas:* estimación sobre si la Estrategia de Comunicación ha incrementado la calidad en la ejecución de las medidas y si se están cumpliendo los objetivos previstos en ella.

#### 3.1. Avances en la ejecución de las medidas

##### Adecuación del presupuesto

El **presupuesto** estimado en la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Canarias es de 1.988.145€ para todas las actuaciones que, en materia de información y comunicación, se realicen por parte de los diferentes actores implicados. Dentro de este presupuesto se ha realizado una diferenciación según el Programa Operativo del que se trate, dotando el 75,97% a FEDER, lo que supone 1.510.394€, y el 24,03% restante a FSE, lo que se corresponde con 477.751€.

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 Canarias 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.

La relación del montante estimado de ejecución financiera con el presupuesto global de la Estrategia se puede considerar adecuada si se tiene en cuenta el marco de esta evaluación, ya que alcanza el 64,5%, lo que supone 1.281.743 €. De este gasto ejecutado, el 71,5% es reportado por los gestores de FEDER, el 14,0% por los de FSE y el 14,4% restante a la Autoridad de Gestión del FEDER, el Organismo Intermedio y el Organismos Autónomo Parques Nacionales.

El gasto vinculado a cada indicador por las diferentes actuaciones llevadas a cabo con respecto al total gastado hasta el 30 de junio de 2019 es muy desigual, ya que el indicador sobre el que se destina un montante mayor es el número 5, es decir, sobre los soportes publicitarios, con un 64,1% del presupuesto, lo que se corresponde con 821.893€, de los cuales el 91,4% son reportados por los gestores de FEDER, destacando a la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística que

carga 377.427€, lo que supone el 50,23% del gasto emitido y a la Dirección General de Industria y Energía, que reporta un montante de 365.000€ lo que supone un 48,58%.

### Avance de las medidas de la Estrategia

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

Antes de pasar a valorar estos aspectos, es preciso conocer y analizar las **medidas de comunicación previstas en la Estrategia**. Estas medidas 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 Programas Operativos y, por tanto, se implementaron al inicio del período de programación y ya se han completado en su totalidad. El ejemplo claro de este tipo de medidas es la actividad de lanzamiento de los Programas Operativos (Medida P.1, dirigida al público en general) y de forma paralela la publicación de los Programas en la web (incluido en la Medida BP.1, para beneficiarios potenciales).

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 B.2 Elaboración del Manual de Información y Comunicación) o la consolidación del Grupo Regional de Información y Publicidad Canario (GRIPCAN) plasmado en la Medida B.5. Se valora como coherente que en primer lugar se haya desarrollado y completado eficazmente la implementación del 100% de 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, cinco medidas de esta naturaleza se dirigen a los beneficiarios potenciales, todas ellas puestas en marcha; por otro, se han implementado

otras cinco medidas de las seis dirigidas a los beneficiarios, que tratan de dar cumplimiento a sus diferentes obligaciones de información y comunicación, quedando pendiente el “Asistente virtual para la elaboración de elementos de comunicación por parte de los Beneficiarios”; quince más, al público en general, de las cuales quedan pendientes de consolidar dos de las mismas (Portal Web Único y publicación de la lista de operaciones de la Autoridad de Gestión del FSE). Finalmente, otras cuatro para agentes difusores (medios de comunicación), todas ellas puestas en marcha.

Por último, está el tercer grupo de actuaciones cuya realización completa se encuentra en proceso. Se trata solamente de una medida destinadas al público en general, aquella que 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 P14). 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.

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 comenzar el análisis de cada indicador, hay que señalar algunos aspectos acerca de la **calidad en el volcado de indicadores** en INFOCO2014, es decir, si la descripción de la actuación es comprensible, si se evita el uso de abreviaturas o siglas, si no se duplican registros, todo un conjunto de apreciaciones relativas a la calidad en el volcado.

En primer lugar, 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.

Sin embargo, a pesar de que en la práctica totalidad de los casos, la actuación descrita incluye la mención al Fondo de que se trate, no se explicita la relación que cada una de ellas presenta con el FEDER o con el FSE, Un ejemplo sería la *“Campaña de publicidad conjunta de los programas de incentivos a la contratación (CERTIFÍCATE RETORNO AL EMPLEO e INCENTÍVATE) junto a los programas CONCILIA y MOVILIDAD X EL EMPLEO en televisión. Radio prensa impresa medios*

digitales y redes sociales cartelería. PO FSE CANARIAS 14-20”, donde faltaría añadir al final, campaña cofinanciada por el PO FSE Canarias 14-20.

Así mismo, se ha observado que existen casos en los que no se refleja la realidad del gasto que conllevan las mediadas de información y comunicación ya que el montante estimado registrado es cero si bien es necesario tener en cuenta las características de estas actuaciones ya que se refieren, en la mayoría de las ocasiones a actividades sin coste alguno como, por ejemplo, las notas de prensa, publicación en redes sociales o anuncios en el perfil de contratante. También se han volcado actuaciones que no corresponden con medidas de publicidad (por ejemplo, acciones de educación ambiental en colegios) así como algunos problemas en la metodología de cálculo en el caso del indicador relativo a los puntos de distribución.

Por último, existen algunos registros duplicados como, por ejemplo, el “Video Convocatoria Competencias Digitales 2017. PO FEDER CANARIAS 14-20” y “Gestión de Proyectos de Innovación. Metodologías y Herramientas. PO FEDER CANARIAS 14-20”.

Los resultados del análisis se valoran como moderadamente positivos ya que, a pesar del esfuerzo del Organismo Intermedio que ha contado con un recurso adicional para el volcado de datos, en el trabajo de campo todavía se observan algunas carencias, tanto de la información transmitida por los órganos gestores, como en la aplicación de la metodología de cómputo de algunos indicadores. Por lo tanto, se requiere de un mayor trabajo de asesoramiento por parte del Organismo Intermedio a través de GRIPCAN así como 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. Así mismo, en cada indicador se realiza una clasificación entre organismos en términos de su contribución al avance del mismo como “más favorable”, “moderada” y con “margen de mejora”.

Antes de comenzar, a modo de síntesis se presenta la siguiente tabla en la que se encuentran todos los indicadores de realización y de resultados junto al grado de ejecución de cada uno de ellos, incluido el montante presupuestario:

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

Tipo de Actividad	Indicadores de realización	Progr.	Total		Indicadores de resultados	Progr.	Total		Montante estimado
			Ejecución	%			Ejecución	%	
1	Nº de actividades y actos públicos	363	272	74,90 %	Nº de asistentes	16.698	17.304	103,60%	197.125
2	Nº de acciones de difusión	816	673	82,50 %					
3	Nº de publicaciones externas realizadas	123	92	74,80 %	% de publicaciones distribuidas / editadas	100%	100,00%		121.944

Tipo de Actividad	Indicadores de realización	Progr.	Total		Indicadores de resultados	Progr.	Total		Montante estimado
			Ejecución	%			Ejecución	%	
					Nº de puntos de distribución	72	40	55,56%	
4	Nº de páginas Web	24	29	120,80 %	Nº de visitas en páginas Web	300.000	1.228.771	409,60%	51.851
5	Nº de soportes publicitarios	313	307	98,10 %					
6	Nº de documentación interna distribuida	227	106	46,70 %	% de organismos cubiertos	100%	97,40%		4.305
7	Nº de redes de información y publicidad	4	4	100,00 %	Nº reuniones	68	38	55,90%	7.054
					Nº asistentes	57	54	94,70%	

Fuente: Aplicación informática INFOCO2014 de "Indicadores de Comunicación" (datos desde el 1 de enero de 2014 a 30 de junio de 2019).

#### ■ **Indicador de realización número 1, Nº de actividades y actos públicos.**

Su ejecución del 74,90% se sitúa por encima de lo que podría esperarse para el momento temporal al que se refiere el dato (junio de 2019). Las actividades y actos públicos realizados han movilizad o 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 100% con respecto al valor previsto para todo el período. Por lo tanto, el número de actividades realizadas hasta el momento superan 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 del 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 cumpliendo con todas sus obligaciones en cuanto a la celebración de actos de comunicación se refiere. Ello se explica por su responsabilidad como agente coordinador para asegurar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias de comunicación de ambos Fondos. Además, lleva a cabo las actividades y actos públicos imprescindibles y dirigidas a los perfiles destinatarios necesarios para que la Estrategia de Comunicación se pueda implementar con éxito.

En cuanto a los Organismos Gestores, destaca el papel de la **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)** ya que, del conjunto de este tipo de actividades que se realizan en el marco de la Estrategia, casi un 60% de las mismas son lideradas por este organismo. No sólo se menciona de forma especial a nivel cuantitativo, sino que cualitativamente se valora positivamente ya que lleva a cabo actividades de distinto tipo como congresos, jornadas, encuentros, talleres, etc. que se dirigen a diferentes audiencias con lo que la visibilidad de los fondos tiene mayor cobertura. En este sentido, el Nº de asistentes, presenta una media de 40 personas por actividad o acto público realizado por lo que se refuerza la conclusión en cuanto a que este organismo es el que más destaca en este sentido.

Le sigue en orden de importancia, la **Secretaría General Técnica de Educación y Universidades**, ya que ha llevado a cabo un 16,7% del total de actividades y actos públicos que se han celebrado por el conjunto de organismos, porcentaje alto teniendo en cuenta su peso financiero en la ejecución del Programa Operativo. En este caso, son actividades sobre todo destinadas a los Centros Formativos, bien jornadas, reuniones o acciones formativas. Esto, además de contribuir a ejecutar la Estrategia, permite que la cadena de información y comunicación funcione de forma correcta y la visibilidad de los fondos sea exitosa. El promedio de personas que asisten a estas actividades es de 60, por lo que el indicador de resultados también está creciendo en línea con el objetivo.

La **Dirección General de Lucha Contra el Cambio Climático y Medio Ambiente**, aunque ha celebrado menos actividades y actos públicos que los anteriores, se destaca entre los gestores con mejor comportamiento debido a su éxito en cuanto al número de asistentes y a que las actividades se dirigen a diferente tipo de público, pero, sobre todo, al público en general, contribuyendo de manera exitosa a difundir el papel que juega la Unión Europea en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Por otro lado, una serie de **organismos muestran un comportamiento moderado** ya que su contribución a este indicador se sitúa por debajo del 5%. Estos organismos se enumeran a continuación: Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, Dirección General de Energía, Dirección General de Promoción Económica, Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia, Dirección General de Recursos Económicos (Servicio Canario de Salud) y el Servicio Canario de Empleo. Salvo la DG de Protección a la Infancia y a la Familia, con menor peso en el Programa Operativo, el resto de organismos tienen capacidad para mejorar su comportamiento en este indicador (en menor medida el Servicio Canario de Salud y la DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías) ya que conceden subvenciones a un gran número de potenciales beneficiarios, exceptuando la DG de Ordenación y Promoción Turística que, a pesar de no conceder subvenciones, también presenta potencial para mejorar este indicador..

Por último, el resto de **organismos tienen un margen de mejora** ya que bien no han realizado ningún acto público de difusión o bien no los han reportado en la herramienta INFOCO2014 en todo el periodo evaluado, siendo necesario que se impliquen en la implementación de este tipo de actuaciones. Se trata de la Subdirección General de Gestión del FEDER, la Delegación del Gobierno en Canarias, el Organismo Público Puertos del Estado, Seguridad y Emergencias, Puertos Canarios y el Instituto Canario de la Vivienda.

- 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 (teniendo en cuenta el global, no sólo lo imputado a esta Estrategia de Comunicación), 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 1.376 asistentes totales a los actos que ha organizado en el periodo, lo que supone un porcentaje cercano al 10% 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 Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI) y por la DG de Lucha Contra el Cambio Climático y Medio Ambiente, con contribuciones superiores al 36% y al 30% respectivamente. En el primer caso, se debe a la celebración de congresos, jornadas, encuentros, talleres con gran poder de convocatoria, superando la media de 40 personas asistentes. En el segundo caso, se debe a la celebración de acciones de educación ambiental en colegios y a las actividades de difusión de la Red Promar. Una contribución más moderada a este indicador presenta la SGT de Educación y Universidades (responsable del 16,3%).

El resto de órganos presentan una contribución mejorable, al haber contribuido en mucha menor medida y contabilizando actos públicos con un total de participantes incluidos en un umbral de entre 153 (*DG de Promoción Económica*) y 20 personas asistentes (caso de la *DG de Protección a la Infancia y la Familia*), suponiendo porcentajes muy pequeños del total de asistentes registrados en todos los actos realizados en el periodo evaluado. Los organismos gestores que no han organizado ningún acto público o bien no han reportado información al respecto son la Subdirección General de Gestión del FEDER, la Delegación del Gobierno en Canarias, el Organismo Público Puertos del Estado, Seguridad y Emergencias, Puertos Canarios y el Instituto Canario de la Vivienda.

- El **indicador de realización número 2 “Nº de acciones de difusión”** muestra un grado de ejecución del 82,50%, siendo un **valor por encima de lo esperado** con respecto al momento del periodo 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 en este tipo de acciones. El Organismo Intermedio, por su parte, ha contribuido en un 3% al avance del indicador.

En cuanto al papel de los Organismos Gestores, con un **comportamiento más favorable** en este indicador está, en primer lugar, la **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)**. Es el organismo que más está impulsando las acciones de difusión con una contribución del 27%, a través de noticias y notas de prensa en medios de comunicación de forma progresiva desde el año 2016, yendo más allá de lo estrictamente reglamentario como puede ser la publicación en los boletines oficiales. La **Dirección General de Lucha Contra el Cambio Climático y Medio Ambiente** que, a pesar de no contar con cifras elevadas de ejecución, se considera que ha realizado un esfuerzo a la hora de difundir a través de noticias en prensa, publicaciones en Facebook e incluso entrevistas en la radio. También la **Dirección General de Ordenación y Promoción Turística** ha hecho un esfuerzo por difundir sus actuaciones en medios de comunicación, sobre todo en prensa escrita, además de cumplir con las difusiones reglamentarias como anuncios en el perfil del contratante y publicaciones en el boletín oficial.

Los **organismos que muestran un comportamiento moderado** son la **Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías** y el **Servicio Canario de Salud** que, a pesar de presentar un buen ritmo de ejecución, se refieren todas las actividades a anuncios en el perfil del contratante o en el boletín oficial por lo que el valor añadido de la difusión se ve más limitado. Con un menor ritmo que los anteriores (contribución inferior al 5%) y con la necesidad de impulsar las acciones de difusión se encuentran los siguientes organismos: la Dirección General de Energía, la Dirección General de Promoción Económica, la Secretaría General Técnica de Educación y Universidades, la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia, el Servicio Canario de Empleo, Puertos Canarios, Dirección General de Transportes, la Viceconsejería de Economía y Asuntos Económicos con la UE, el Instituto Canario de la Vivienda y la Dirección General de Planificación y Presupuesto como Organismos Intermedio de los Programas Operativos FEDER y FSE.

Por último, el resto de organismos tienen un **margen de mejora** considerable, tanto para llevar a cabo este tipo de acciones de difusión como para registrarlas de forma oportuna en INFOCO. Los organismos que no han contribuido a este indicador son Parques Nacionales, la Subdirección General de Gestión del FEDER, la Delegación del Gobierno en Canarias, el Organismo Público Puertos del Estado, la DG de Seguridad y Emergencias, la DG de Centros e Infraestructura Educativa, la DG de FP y Educación de Adultos y la DG de Asuntos Económicos con África.

- El **indicador de realización 3, “Número de publicaciones externas realizadas”** ha alcanzado un porcentaje de ejecución del 74,80%, por encima de lo previsto para el momento de la programación considerado para esta evaluación.

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 algo más del 10% 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 de lanzamiento de los PO, la realización de videos sobre las actuaciones cofinanciadas o la Guía de Información y Publicidad. Es razonable que sean las AG y el OI quienes desplieguen la actividad más intensa en cuanto a producción de publicaciones externas de carácter más transversal por su papel para asegurar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias de comunicación de las actuaciones cofinanciadas.

Los Organismos Gestores más activos en este sentido son la **Secretaría General Técnica de Educación y Universidades, la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)** con una contribución cercana al 30% en ambos casos. En el caso de la Agencia, además de dos infografías sobre el Programa de Competencias Digitales y sobre la Red Canaria de Centros de Innovación y Desarrollo Empresarial, ha elaborado un conjunto numeroso de videos relativos a las actuaciones que desarrolla, siendo un instrumento muy adecuado para llegar a una cantidad mayor de público objetivo. Por su parte, la SGT de Educación y Universidades, ha utilizado múltiples herramientas que van desde la elaboración de trípticos, folletos, infografías, ilustraciones hasta un conjunto de videos sobre la cofinanciación de los ciclos formativos de grado superior por el PO FSE de Canarias.

Por otro lado, un conjunto de organismos que ha editado publicaciones, aunque de forma más moderada con una contribución entre el 1% y el 6%, son los siguientes: la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, Puertos Canarios, la Dirección General de Transportes y la Viceconsejería de Economía y Asuntos Económicos con la UE.

El resto de organismos no ha desarrollado actividad en este sentido o al menos, no está reportada en INFOCO por lo que deberá impulsar la edición de este tipo de publicaciones dirigidas a la ciudadanía para dar a conocer los fondos en general y sus actuaciones concretas en particular.

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 máximos del 100%, alcanzando 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 55,60%, alineado con el momento temporal intermedio en que se encuentra el actual periodo de programación. En cuanto a la contribución por organismos al mismo, destaca la Autoridad de Gestión del FEDER que aglutina un 61,5% de todos los puntos de distribución. A continuación, aunque más moderadamente, se sitúan los organismos que consiguen ampliar su potencial de llegada a través de la utilización de un número más elevado de puntos de distribución. Estos organismos son los siguientes: la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI) con una contribución del 10,3% y la DG de Ordenación y Promoción Turística, con 7,7% del total de puntos de distribución.

Por último, es preciso señalar que se han encontrado errores en la aplicación de la metodología para cuantificar este indicador como, por ejemplo, es el caso de la SGT de Educación y Universidades. Este indicador cuantifica los puntos por tipo de destinatario y si se distribuye un tríptico en todas las universidades, el valor ha de ser uno y no el total de universidades donde se ha distribuido. Aunque

este caso no haya tenido incidencia significativa en el resultado global ofrecido por el indicador, es preciso corregir estos datos y revisar la metodología aplicada teniendo en cuenta que este indicador es un número muy estable en el tiempo y es el mismo para todas las actuaciones diferentes de un mismo organismo.

■ El **indicador 4 N° de páginas web** presenta una ejecución del 120,8%.

La ejecución superior al 100% que presenta este indicador se debe a que se están volcando en INFOCO un número mayor de páginas web al número de organismos implicados en la Estrategia. Uno de los motivos identificados es un error en el volcado ya que, al computar el número de visitas, se está duplicando, en algunos casos, la página web. Por lo tanto, habrá de revisarse el dato y corregir esta situación. Una vez corregido, si fuera necesario, se deberá ajustar la programación para que sea acorde al número total de organismos que deben tener su página web operativo con el correspondiente apartado de Fondos.

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 a los Órganos Gestores/Beneficiarios que participan en los Programas Operativos tanto del FEDER como del FSE de Canarias, 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.

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 si bien hay que poner de relieve que, a pesar de haber 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, todavía no se ha completado esta medida.

Por lo tanto, en lo que se refiere a los organismos gestores, el enlace de algunos de ellos todavía no se encuentra en este Portal Web Único, ya que en este Portal aparecen los enlaces de 20 organismos mientras que en la ejecución del indicador se reportan hasta un total de 29 por lo que estaría pendiente actualizar este aspecto para un total de 9 organismos tanto gestores del FEDER, como gestores del FSE y de la AGE. También hay que tener en cuenta que en el indicador N° de páginas web hay

registros duplicados. En conclusión, se producen las siguientes circunstancias que sería necesario revisar ya que no se están cumpliendo con las obligaciones a este respecto. En primer lugar, hay organismos que, a pesar de tener el enlace funcionando de forma correcta, no reportan el mencionado indicador en INFOCO: DG de Asuntos Económicos con África, DG de Seguridad y Emergencias, DG de Aguas (actualmente Dirección General de Planificación del Territorio, Transición Ecológica y Aguas), DG de Centros e Infraestructura Educativa, DG de Lucha contra el Cambio Climático y Medio Ambiente, DG de FP y Educación de Adultos, Instituto Canario de la Vivienda, Puertos Canarios y todos los organismos de la AGE). Por otro lado, hay organismos que aparecen duplicados en INFOCO2014 en cuanto a Nº de páginas web: DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, DG de Transportes, DG Promoción Económica, Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI), SGT de Educación y Universidades, Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia y la DG de Recursos Económicos (SCS). En estos casos, no se duplica el número de visitas. Por último, hay organismos cuyo enlace todavía no estaba disponible a 30 de junio de 2019 en el Portal Web Único, estos organismos son: la DG de Energía, DG de Aguas, DG de Lucha contra el Cambio Climático (en este caso se identifica como causa los cambios en la estructura de Gobierno que implicó un cambio en el nombre de este organismo que antes era la DG de Protección de la Naturaleza) y Medio Ambiente, Puertos del Estado y la SG de Gestión del FEDER.

Respecto a la calidad de las páginas web, señalar que los organismos gestores tanto de FEDER como de FSE en Canarias disponen de su página web en funcionamiento, con el logo y el lema correspondiente, si bien dichas páginas no cuentan con la estructura acordada en las reuniones del GERIP, es decir, no se organiza en los apartados correspondientes a programación, gestión, evaluación y comunicación, además de no incorporar los contenidos necesarios. Este aspecto debe ser revisado en todos los casos para que se comience cuanto antes a dotar de contenidos a las páginas de todos los organismos y poder difundir de manera óptima el papel de la Unión Europea y la cofinanciación tanto del FDER como del FSE.

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 cuanto al “**número de visitas en páginas Web**”, los datos muestran que la SGT de Educación y Universidades acapara más el 90% del total de visitas computadas por el conjunto de organismos. Este dato ha llamado la atención del equipo evaluador y se ha comprobado que se ha producido un error en el volcado al computar este organismo, el número de visitas de la página web de toda la Consejería de Educación y no sólo en el apartado de Fondos. Por lo tanto, para no distorsionar los resultados obtenidos por el resto de organismos, se ha hecho el análisis sin tener en cuenta los datos de la SGT. Así, se observa, en primer lugar, que tanto las Autoridades de Gestión, como el Organismo Intermedio presentan el mayor número de visitas a sus páginas web. Ello es lógico por la función que desempeñan en las tareas de comunicación y de gestión de las actuaciones cofinanciadas. Por parte de los organismos gestores, destaca la DG de Promoción Económica con casi 18.000 visitas a lo largo de la anualidad 2018 y las más de 15.000 visitas de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI).

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, ha aportado a la UAFSE la información que se le ha requerido en este sentido y también es el responsable de la información en el caso del FEDER en Fondos 2020.

En cuanto a los requisitos del contenido de los campos como, por ejemplo, que no haya siglas, que los campos estén completos, del análisis se extrae que esto no se está cumpliendo debido a que los organismos gestores no están completado el campo del nombre del organismo en muchos de los casos y cuando lo aparece lo hace en forma de código. Además, tampoco aparece el resumen en inglés en la mayoría de las operaciones. También se observa que el código postal aparece en una minoría de los casos, apuntando como causa principal la dificultad de encuadrar localmente las operaciones seleccionadas.

La responsabilidad de esta deficiencia es compartida entre el OI y los organismos gestores ya que el Organismo Intermedio lleva a cabo el volcado masivo de la información que los gestores suministran al sistema SIGFE. En este sentido, el Organismo Intermedio debería incidir en la transmisión de instrucciones claras para que los gestores volcaran de manera correcta el contenido de los campos y que la labor del OI se limitara a una mera revisión general de los datos.

- El análisis del **indicador 5 N° de soportes publicitarios** se relaciona con el tipo de actuaciones que llevan a cabo los diferentes organismos a la hora de utilizar soportes de diferente tipo

utilizados con fines publicitarios para dar a conocer a la ciudadanía los Programas Operativos o alguna de sus actuaciones concretas. El grado de ejecución del mismo es del 98,10% por lo que se encuentra por encima de lo que se podría esperar a 30 de junio de 2019.

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 1,7% 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, en primer lugar, cabe destacar el esfuerzo realizado por la **Dirección General de Ordenación y Promoción Turística**, que absorbe el 40,9% del conjunto de actuaciones que se llevan a cabo por parte de todos los organismos en el marco de la Estrategia, seguido por la **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)**, con un 35,5% del total. Así, estos dos organismos protagonizan la actividad en materia de soportes utilizados con fines publicitarios.

El papel del resto de organismos es prácticamente residual o inexistente por lo que se deberá impulsar de manera especial este grupo de acciones, fácilmente asumibles por cualquier tipo de organismo y para cualquier tipo de proyecto sin que tengan un coste demasiado elevado.

- El **indicador de realización 6 N° de documentación interna distribuida** presenta un grado de ejecución del 46,70%. Por su parte el indicador de resultados que mide el **% de organismos cubiertos**, ha sido prácticamente máximo (97,40%).

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 16,8% y un 18,8% 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, está la Secretaría General Técnica de Educación y Universidades que, incluso supera a los dos organismos anteriores, con un 22,8% de grado de avance.

Por otra parte, hay un grupo de organismos con un comportamiento moderado como son, en orden de mayor a menor implicación, la Dirección General de Promoción Económica, la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, la Dirección General de Transportes, el Servicio Canario de Salud, la Viceconsejería de Economía y Asuntos Económicos con la UE, el Servicio Canario de Empleo y, por último, Parques Nacionales.

El resto de organismos no han iniciado ninguna actividad en cuanto a la distribución de instrucciones o bien no han reportado información al respecto.

- Finalmente, el indicador de realización número 7, **Nº de redes de información y publicidad**, presenta un grado de ejecución del 100% relativo a las redes INFORM, INIO, GERIP y GRIPCAN, si bien, no está reflejada la red GRECO-AGE, ni en programación ni en ejecución, por lo tanto, se debe completar la información al respecto para cumplir en su totalidad con las obligaciones marcadas en la Estrategia de Comunicación. Por lo tanto, la valoración es moderadamente positiva, a falta de incluir la mencionada red. Hay que destacar la consolidación de la red regional para la publicidad de los Fondos, aunque como únicamente se reúne con carácter anual, sería conveniente intensificar su funcionamiento.

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

Por su parte, la red regional **GRIPCAN** se ha reunido en cuatro ocasiones para trasladar a los Órganos Gestores las instrucciones en materia de información y comunicación, y resolver posibles dudas en cuanto a las interpretaciones y registro de los indicadores de comunicación. La existencia de esta red regional se valora de forma muy positiva, si bien, su dinámica es mejorable mediante la convocatoria de reuniones adicionales para abordar, por un lado, de forma concreta las deficiencias detectadas en la presente evaluación y, por otro lado, para resolver problemáticas que se identifiquen a lo largo de la implementación de la Estrategia, teniendo en cuenta los puntos clave que se traten en las reuniones del GERIP a las que asiste el Organismo Intermedio.

Por último, a pesar de no estar reflejada en INFOCO2014, del análisis documental se constata que la red **GRECO-AGE** se reúne cada vez que hay una reunión del GERIP, de la que se desprenden nuevas obligaciones o alguna cuestión relevante a comunicar a los participantes de la Administración General del Estado en el Programa Operativo FEDER 2014-2020 de Canarias. Esta red se ha reunido once veces entre el año 2016 y el 30 de junio de 2019 siendo positiva la valoración del equipo de evaluación en ese sentido. En contraste, se valora de forma negativa el que esta red ha contado una asistencia

desigual por parte de los distintos órganos gestores de la AGE, hecho que se constata al analizar las actas de estas reuniones y sus correspondientes asistentes.

### 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.

No obstante, antes de comenzar señalar que se producen características comunes en todos los organismos y que, por tanto, no van a ser un elemento diferenciador para la clasificación establecida. Este es el caso del **contenido y estructura de las páginas web**. En este sentido, los organismos gestores tanto de FEDER como de FSE en Canarias disponen de su página web en funcionamiento, con el logo y el lema correspondiente si bien dichas páginas no cuentan con la estructura acordada en las reuniones del GERIP, es decir, no se organiza en los apartados correspondientes a programación, gestión, evaluación y comunicación, además de no incorporar los contenidos necesarios.

Con la **lista de operaciones** sucede algo similar, no es un criterio que determine la clasificación ya que es común a todos los gestores el hecho de incorrecciones a la hora de volcar de de manera correcta el contenido de los campos.

Por último, la calidad en el volcado de indicadores también presenta deficiencias generalizadas por lo que no será un criterio distintivo entre unos gestores y otros.

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 grupos diferenciados que se señalan a continuación.

### Organismos que presentan un comportamiento comparativamente más favorable

La **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)** es uno de los organismos que más contribuye al avance de los objetivos, destacando el *Nº de actividades y actos públicos*, con un total de 154, lo que supone un 57,2% con respecto al total ejecutado por el conjunto de organismos en este indicador. También es el organismo con mayor alcance en el *Nº de*

*acciones de difusión*, con un 27% sobre el total ejecutado para este indicador. Además, es el segundo organismo que más destaca en lo que se refiere a la *ejecución financiera*, con más de un 23% del montante presupuestario ejecutado hasta este momento. Por último, este organismo ha presentado una *buena práctica* en la anualidad de 2017 (Ampliación del equipamiento del Gran Telescopio de Canarias. Fase 2.).

La **Secretaría General Técnica de Educación y Universidades** es otro de los organismos que más contribuye al avance de los objetivos, destacando entre ellos el *Nº de publicaciones externas realizadas* principalmente con infografías, ilustraciones, folletos, trípticos, artículos enciclopédicos, murales o videos entre una amplia variedad de tipologías, especialmente en las anualidades de 2017 y 2018. También es el organismo con mayor alcance en el *Nº de documentación interna distribuida*, con un 22,8% sobre el total ejecutado para este indicador. Además, este organismo también ha presentado una *buena práctica* en la anualidad de 2018 (Suministro e instalación de pantallas interactivas con destino a los Centros Educativos de Infantil, Primaria y Secundaria. Proyecto Piloto.)

La **Dirección General de Ordenación y Promoción Turística** destaca en el esfuerzo en cuanto al *Nº de soportes publicitarios* (pósteres, carteles, placas, expositores, stands o vallas) de forma constante en las tres anualidades 2016, 2017 y 2018 y contribuye a todos los indicadores excepto a la distribución interna, que lo hace de manera más residual debido a que todas las labores de promoción son llevadas a cabo por la empresa pública PROMOTUR a través de contrataciones externas. En lo que respecta a la *ejecución financiera*, es el organismo que más destaca al ser responsable de más de un 25% del montante presupuestario ejecutado hasta este momento, lo que en términos absolutos asciende a 382.467 €. Además, ha presentado una *buena práctica* en la anualidad de 2018 (Estrategia de promoción turística de las Islas Canarias dirigidas al público final.)

La **Dirección General de Recursos Económicos (Servicio Canario de Salud)** lleva a cabo medidas de información y comunicación de diferente tipo, pero no ha desarrollado hasta la fecha ningún tipo de publicación externa. No obstante, se le clasifica en esta posición ya que contribuye al resto de indicadores, entre los que destaca especialmente el *Nº de acciones de difusión*, con un total de 130 repartidas entre las anualidades de 2014 y 2018, que se llevan a cabo de forma intensa y constante a lo largo de estas anualidades, incluso ha llevado a cabo una campaña de publicidad en TV, radio, prensa e Internet en la primera quincena de diciembre de 2017 en los siguientes medios: TELE5, ANTENA 3 CANARIAS Y NOVA, así como una gran difusión de las tres buenas prácticas que ha presentado. Este es un organismo cuenta con un gran potencial para impulsar la implementación de la Estrategia de Comunicación y ha presentado dos Buenas Prácticas en la anualidad de 2017 y una en la anualidad 2018.

Dentro de los más destacados, se sitúa también la **Dirección General de Planificación y Presupuesto**, como Organismo Intermedio de los Programas Operativos, ya que, además de poner en marcha actuaciones de todo tipo y, por lo tanto, contribuye a todos y cada uno de los indicadores, lleva a cabo una labor de coordinación relevante principalmente a través de la dinamización de la red regional de comunicación, GRIPCAN.

Por último, la **Dirección General de Fondos Europeos**, como Autoridad de Gestión del Programa Operativo FEDER ha puesto en marcha y con éxito las medidas de las que es responsabilidad en el ámbito de esta Estrategia de Comunicación y volcando los correspondientes indicadores en INFOCO2014.

## Organismos que muestran un comportamiento mejorable

La **Dirección General de industria y Energía** es un organismo muy activo en cuanto al desarrollo de medidas de información y comunicación, de hecho, con respecto a la *ejecución financiera*, es el tercer organismo que más destaca, ya que es responsable de más de un 19% del montante presupuestario ejecutado hasta este momento. Por otro lado, su alto nivel de actividad no resulta coherente con el hecho de no haber presentado ninguna Buena Práctica ni con su contribución moderada a los indicadores de comunicación.

Similar al anterior organismo, es la situación del **Servicio Canario de Empleo**, es decir, tiene un alto nivel de actividad en cuanto al montante que destina para el desarrollo de medidas de información y comunicación y, aunque contribuye en cinco de los indicadores, lo hace de forma moderada, cuando es un organismo que tiene un elevado alcance potencial a la población beneficiaria. Es preciso destacar el montante presupuestario, ya que contribuye con casi un 14% a la *ejecución financiera* ejecutada hasta el momento y, por último, ha presentado dos buenas prácticas.

La **Dirección General de Promoción Económica** presenta una actividad constante en prácticamente todos los indicadores a pesar de que el montante estimado que refleja es residual. No obstante, en la mayoría de los casos, este organismo se limita a cumplir los estrictamente reglamentario en materia de información y comunicación.

La **Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías** presenta actividad en prácticamente todos los indicadores, pero únicamente en el *Nº de acciones de difusión* lo hace de forma constante entre las anualidades de 2015 y 2019, alcanzando las 74. En cuanto al resto de indicadores exclusivamente registran actividad en la anualidad de 2017, por lo que será necesario impulsar la presentación de nuevas actuaciones de información y publicidad, también con intención de mejorar el montante presupuestario, residual en esta Dirección General.

La **Dirección General de Transportes** también presenta actividad en todos los indicadores exceptuando *actividades de difusión y actos públicos*, hecho que llama la atención debido a que en la línea regular de cabotaje marítimo interinsular denominada "SANTA CRUZ DE TENERIFE/LOS CRISTIANOS-LA ESTACA-LOS CRISTIANOS/SANTA CRUZ DE TENERIFE" se ha proyectado un vídeo de 3 minutos en el que se utiliza animación en 2D, para informar a los usuarios de la línea de la importancia de dicho servicio de transporte concienciando, de esta manera, al público del papel fundamental del Fondo FEDER-RUP en su financiación. La actividad que registra se concentra en las anualidades de 2017 y 2018, lo que se traduce en una falta de actuaciones de información y publicidad hasta las mencionadas anualidades. De manera concreta destaca el *Nº de documentación interna distribuida*, con un 9,9% sobre el total ejecutado para este indicador, que se reparte en instrucciones, adendas, órdenes e informes. Por último, este organismo ha presentado tres buenas prácticas.

La **Viceconsejería de Economía y Asuntos Económicos con la UE** presenta actividad en prácticamente todos los indicadores y aunque destaca en el número de *actividades de difusión y actos públicos* únicamente lo hace en la anualidad de 2017. La falta de contribución al grado de avance de los indicadores de realización y resultado de esta Viceconsejería se debe a que en realidad no suministra la información de las actuaciones de información y publicidad que lleva a cabo. Además, al no haber certificado gasto alguno, tampoco imputa el que corresponden a este tipo de actuaciones. No obstante, ha presentado una buena práctica en el marco del Fondo Social Europeo.

### Organismos con un comportamiento muy mejorable

La **Secretaría General Técnica de Obras Públicas y Transportes (Puertos)** únicamente contribuye, y de forma muy moderada, en tres de los indicadores, *Nº de acciones de difusión, Nº de publicaciones externas realizadas y Nº de soportes publicitarios*.

La **Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia** no destaca en su aportación ningún tipo de actuación que, al menos, quede reflejada en los indicadores, aunque presenta actividad en cuatro de los indicadores, pero únicamente en las anualidades de 2017 y 2018. Tampoco destaca su aportación en ninguno de ellos ni el gasto justificado en la totalidad de los mismos, ya que es bastante escaso.

Con una *ejecución financiera* de 50.711 €, la **Dirección General de Lucha Contra el Cambio Climático y Medio Ambiente** solo registra actividad en dos de los indicadores para las anualidades de 2017 y 2018. Estos indicadores son el *Nº de actividades y actos públicos* y el *Nº de acciones de difusión*, aunque el montante mencionado únicamente corresponde a acciones de conservación, charlas, talleres y jornadas de formación en la anualidad de 2018, teniendo margen para impulsar tanto estas como el resto de actuaciones de publicidad.

El **Instituto Canario de la Vivienda** y el **Ministerio para la Transición ecológica - Parques Nacionales** (Organismo Autónomo) presentan un amplio margen de mejora ya que únicamente han contribuido al avance de un único indicador y de forma muy moderada, *Nº de acciones de difusión y Nº de documentación interna distribuida*, respectivamente. Tampoco están imputando gastos en las actuaciones.

Por último, la **Autoridad de Gestión de FSE** no dispone 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 Canarias conducen a una valoración negativa respecto a su papel en el avance de la Estrategia de Comunicación.

### Resto de Organismos

Fuera de esta clasificación, se sitúan dos gestores que no tienen ninguna operación aprobada ni gasto ejecutado como es el caso de la **Dirección General de Infraestructura Turística** y la **Dirección General de Aguas**, que deberán reportar la información vinculada con la comunicación de sus actuaciones en cuanto empiecen a ejecutar las mismas.

Por último, se encuentran los organismos con un comportamiento muy negativo ya que no han reportado los indicadores de las actuaciones de información y comunicación que desarrollan, sin poder valorar siquiera la calidad de la información ni su ejecución financiera. Estos organismos son, la Dirección General de Seguridad y Emergencias, la Dirección General de Centros e Infraestructuras Educativas, la Dirección General de Asuntos Económicos con África, la SG de Gestión del FEDER, Delegación del Gobierno en Canarias y Puertos del Estado (Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife y Autoridad Portuaria de Las Palmas. Además, excepto los dos primeros (DG Seguridad y

Emergencias y DG de Centros e Infraestructuras Educativas), el resto no ha presentado ninguna buena práctica, es decir, no están cumpliendo con sus obligaciones.

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

En este apartado se pretende analizar que se esté aportando la información necesaria para el seguimiento de los avances en la aplicación de la Estrategia de Comunicación de manera periódica. A su vez, es necesario comprobar si se está incluyendo información relativa a la comunicación de aquellas actuaciones que han sido seleccionadas como BBPP y que se han desarrollado en el marco de los de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Canarias. Para dar cumplimiento a estas obligaciones, en el seno de las reuniones del GERIP se acordó reportar, con ocasión de la celebración de los correspondientes Comités de Seguimiento de los Programas Operativos, 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 Canarias 2014-2020. Estos documentos son los siguientes:

- ❑ **Anexo de comunicación**, que acompaña a los informes 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. También se incluyen los informes de Buenas Prácticas de Actuaciones cofinanciadas que han sido validadas por la Autoridad de Gestión, conforme a los criterios establecidos para las mismas.
- ❑ **Documento de modificaciones de la Estrategia de Comunicación** con una previsión de las actuaciones de comunicación que está previsto realizar durante el año siguiente y, en su caso, los cambios que se proponen en determinados aspectos de la Estrategia.
- ❑ **Informe para la ciudadanía**, que se presenta junto con los informes anuales de ejecución de ambos Programas Operativos, y que incluye el avance de la ejecución financiera de los Programas Operativos, el avance de los indicadores de realización, así como el informe de Buenas Prácticas de una actuación seleccionada entre las que hayan sido validadas por las Autoridades de Gestión durante el período.

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 Programa Operativo FEDER**, hay que señalar que recogen un Anexo de Comunicación en el que se detallan las medidas de información y comunicación puestas en práctica, así como las Buenas Prácticas, en su caso, si bien hay algunas diferencias conforme avanza la ejecución. Así, en el IAE correspondiente a las anualidades 2014-2015, la información que recoge está relacionada con la preparación y aprobación de la Estrategia en el Comité de Seguimiento celebrado en 2015 así como la inclusión de la previsión de actuaciones

para el año 2016, en respuesta al requisito establecido en el artículo 116.2. del Reglamento (UE) Nº1303/2013. Además, en el IAE de 2016 se señala que no existen Buenas Prácticas de Actuaciones Cofinanciada al no haber comenzado el proceso de certificación y por estar todavía en un momento temprano del desarrollo de los programas que no permite identificar este tipo de actuaciones.

La decisión de no presentar estas actuaciones como Buenas Prácticas hasta que no estuvieran certificadas se adoptó por los miembros del GERIP, decisión que se considera lógica y coherente, además de contribuir a que la información se presente de forma homogénea.

Por último, en los informes anuales correspondientes a las anualidades de 2017 y 2018 se recoge el detalle de todas las medidas, observándose un gran esfuerzo por completar todos los contenidos, apoyados de imágenes tanto de proyectos como de noticias y actos públicos, así como las Buenas Prácticas validadas por la Autoridad de Gestión del FEDER.

Por otro lado, en el caso de los **Informes Anuales de Ejecución (IAE) del Programa Operativo FSE**, aunque se dispone de los cuatro IAE correspondientes a las anualidades de 2014-2015, 2016, 2017 y 2018, el apartado 12.2 en el que se incluye la información de las actuaciones cofinanciadas por este periodo no se encuentra cumplimentado en el caso del IAE de 2014-2015, debido a que la estrategia de comunicación aún no estaba aprobada, aunque si se incluye el correspondiente resumen para la ciudadanía.

De esta manera, 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” destacando la presentación ante la sociedad Canaria del Programa Operativo Canarias FSE 2014-2020, el 11 de mayo.

En el caso del IAE de 2017, al no ser una exigencia reglamentaria, no se cumplimentó el apartado 12.2 pero se informó al Comité de Seguimiento de los avances llevados a cabo en el desarrollo de la Estrategia si bien se incluye esta información en un Anexo, siguiendo las indicaciones que emitió la UAFSE en este sentido. En el IAE de 2018, se ha cumplimentado el apartado 12.2 del Informe en el que se incluyen las medidas que se han llevado a cabo sobre las diversas actuaciones en materia de información y publicidad realizadas por los distintos actores que participan dentro de este PO de FSE 2014-2020.

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

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

se insta a la UAFSE a una validación de las Buenas Prácticas antes de su inclusión en los IAE, asegurando que cumplen con los criterios de selección acordados.

Por otro lado, en todas las anualidades y para ambos Programas Operativos se ha cumplimentado el Resumen para la Ciudadanía, orientado a divulgar las principales actuaciones de una manera sencilla. Tanto los IAE como los Resúmenes para la Ciudadanía están accesibles en la Página 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 todavía no está disponible en su totalidad en el portal de internet si bien, en el trabajo de campo desarrollado se ha constatado que se está trabajando en ello por lo que se espera que esta información se complete en el corto plazo.

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 Anexos de Comunicación incluidos en los Informes Anuales de Ejecución contribuyen a ampliar los canales que visibilizan la actividad que se realiza en el marco de los Fondos Estructurales, favorecido por la introducción de elementos gráficos e imágenes para comunicar de forma más directa a la ciudadanía el contenido de las medidas de información y comunicación que se presentan, así como 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

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

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

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

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

- De las Autoridades de Gestión al Organismo Intermedio. Se realiza principalmente en el ámbito de la celebración de las reuniones del GERIP con una periodicidad trimestral, a las que acude la persona responsable del Organismo Intermedio, la Dirección General de Planificación y Presupuesto y de las reuniones de GRECO-AGE, con la misma periodicidad y a las que son convocados los organismos gestores de la AGE, constatando la asistencia del Organismo Autónomo Parques Nacionales.

Así mismo, han elaborado en un trabajo conjunto la Guía de Evaluación Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del Fondo Social Europeo 2014-2020, así como el Breve Manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as en materia de Comunicación 2014-2020 por parte de la Autoridad de Gestión del FEDER., que ha sido ampliamente difundido.

En el caso de la Autoridad de Gestión del FSE, no se han advertido instrucciones particulares en materia de información y publicidad al Organismo Intermedio, al margen de las emanadas en el seno de la red GERIP de la que forma parte.

- De la Autoridad de Gestión del FEDER a los organismos gestores de la AGE. Se realiza a través de las reuniones de la red GRECO-AGE en la que participan las personas responsables de comunicación de los organismos gestores de la AGE. Señalar que esta red se reúne cada vez que hay una reunión del GERIP, de la que se desprenden nuevas obligaciones o alguna cuestión relevante a comunicar a los participantes de este Programa Operativo. Es en estas reuniones, donde se han repasado y detallado estas obligaciones, se solventan las dudas en cuanto a la aplicación de los requisitos reglamentarios en materia de información y comunicación.

Además de estas reuniones, la atención y contacto entre la Autoridad de gestión y los órganos gestores es constante para ayudarles a cumplir con sus obligaciones. Se trata de la existencia de un canal directo para la resolución de dudas con respecto a la forma de cumplir con estos requisitos, tanto a través del teléfono o del correo electrónico. Este canal, junto a las reuniones periódicas de la red GRECO-AGE se ha relevado como un elemento fundamental para el cumplimiento por parte de todos los actores implicados de las obligaciones de información y comunicación, observándose un comportamiento más positivo entre los gestores que acuden a estas reuniones en relación a los que no acuden de forma habitual.

- Del Organismo Intermedio a los Órganos Gestores, se identifican diversas vías de comunicación, entre las que destacan las siguientes:

- En primer lugar, a través de la edición y difusión del Manual Práctico y de la Guía Rápida. Ambos documentos son muy visuales y prácticos para su consulta.

- En segundo lugar, a través de toda la información práctica disponible en los enlaces de la página web del Organismo Intermedio, que puede descargarse directamente facilitando su uso y aplicación en las herramientas de comunicación a utilizar por los Órganos Gestores.
- También, a través de las reuniones del GRIPCAN, donde se informa y se detalla a los Órganos Gestores las obligaciones que tienen que llevar a cabo con respecto a la Estrategia de Comunicación y se solventan las dudas en cuanto a la aplicación de los requisitos reglamentarios en materia de información y comunicación.
- Por último, destaca el desarrollo de reuniones bilaterales con periodicidad alta entre el Organismo Intermedio y los órganos gestores para dar apoyo en el cumplimiento de sus obligaciones, así como comunicación permanente tanto a través de llamadas como de intercambio de correos electrónicos.

Por último, la atención y el contacto con los Órganos Gestores es constante para ayudarles a cumplir con sus obligaciones, gracias a la existencia de un canal directo con el Organismo Intermedio para la resolución de dudas con respecto a la forma de cumplir con estos requisitos, principalmente a través del correo electrónico, un elemento fundamental para el cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación. A pesar de esto, los resultados obtenidos en los indicadores de impacto no son todo lo satisfactorios que sería deseable en cuanto al grado de conocimiento de las obligaciones, por lo tanto, sería un elemento de mejora, el aumentar el número de reuniones de GRIPCAN así como incidir en los aspectos más problemáticos que se han detectado como es la metodología de cálculo de algunos indicadores como, por ejemplo, los puntos de distribución. Por último, se recomienda incrementar el papel de la asistencia técnica contratada y de la persona dedicada a los indicadores de cara a incrementar no sólo la calidad de los mismos sino también la implicación y grado de conocimiento de los gestores en el ámbito de la comunicación.

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

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

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, cuya trascendencia en asegurar que los flujos de información generados en el GERIP lleguen 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, debido a las lagunas que se han visto reflejadas en los indicadores de impacto respecto

al conocimiento de las obligaciones de los respectivos agentes intervinientes. En consecuencia, este sistema, a juicio del equipo evaluador, presenta márgenes de mejora que se pueden conseguir a través de aumentar la frecuencia de celebración de las reuniones del GRIPCAN, incidiendo en los aspectos más negativos que se han detectado en la presente evaluación.

### *Calidad de los procedimientos establecidos*

Los procedimientos establecidos para informar a los Órganos Gestores de sus obligaciones en materia de información y comunicación, y garantizar, de esta manera, un flujo constante de información hacia ellos a efectos de solventar dudas o ayudarles en dicho cumplimiento, son considerados eficaces. 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 o establecida en la web del Organismo Intermedio), unidos a las convocatorias de ayudas, los pliegos de los contratos y las becas, que contribuyen positivamente a garantizar el cumplimiento de los requisitos de información y comunicación con respecto a la cofinanciación por parte de fondos europeos de las actuaciones realizadas, hacen que sean consideradas objetivamente como un indicador de calidad.

En lo que respecta al seguimiento por parte del Organismo Intermedio, se han establecido procedimientos para conseguirlo, tales como la recopilación de información y documentación necesaria, lo que facilita la cumplimentación de los indicadores y su posterior volcado a la aplicación INFOCO2014. Además, existen también procedimientos de control de calidad dirigidos a asegurar que la información que contienen los indicadores es la adecuada y reflejan fielmente la ejecución que se ha llevado a cabo.

La contrapartida es que este proceso es laborioso (obtener, procesar, revisar y cargar) e impide que el suministro de información se realice con la periodicidad deseadas de, al menos 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 Organismo Intermedio que se aumente el conocimiento de las instrucciones existentes para reportar las actividades de información y publicidad entre los órganos Gestores.

Por todo ello, se puede determinar que la valoración de la calidad de los procesos y la información aportada a los Órganos Gestores es mejorable, mostrando en una doble vertiente. Los indicadores de impacto que se analizan con detalle en el sexto apartado del presente informe revelan que, por un lado, la satisfacción de los destinatarios con la información facilitada puede considerarse alta (79,83%), pero la realidad es que ha descendido en más de 3 puntos con respecto a las del periodo

anterior (83,00%) y se aleja del valor meta establecido para el final del período de programación (84,00%). Por otro lado, la valoración de la utilidad de esta información, que es la otra vertiente de la valoración de la calidad de la misma, es muy elevada (81,09%), con tasas que se sitúan por encima de los valores del periodo anterior (81,00%) y muy cerca del valor objetivo para el final del período de programación (82,00%).

Por todo ello, puede concluirse en opinión del equipo evaluador que **la calidad de los procedimientos establecidos es adecuada** 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, en el presente período de programación se ha incrementado la carga de trabajo en materia de comunicación lo que ha implicado una necesidad de dedicar mayor dotación de recursos tanto humanos como materiales a esta parcela.

Las personas responsables en materia de comunicación se identifican en el apartado 4.2 de la Estrategia de Comunicación, empezando por las Autoridades de Gestión, el Organismo Intermedio y los organismos gestores (representantes del GRIPCAN). Por su parte, los datos de contacto de los organismos de la AGE no están volcados en la Estrategia, por lo tanto, queda pendiente incluir las personas responsables en materia de comunicación de estos organismos.

En el mencionado análisis del apartado 2.3 se explica que la dotación de recursos humanos para la Estrategia de Comunicación no es homogénea entre los organismos implicados en la misma. En el caso de la Autoridad de Gestión del FEDER se consideran ajustados a las obligaciones que le corresponden mientras que la Autoridad de Gestión del FSE no cuenta con los medios humanos suficientes para asegurar, con garantías, el cumplimiento de todas las responsabilidades.

Respecto al Organismo Intermedio dispone de recursos para cumplir con sus obligaciones ya que cuenta con el apoyo de una empresa de consultoría especializada para la identificación y justificación de los criterios que constituyen las Buenas Prácticas, así como para la revisión y carga de indicadores en INFOCO2014 y para los contenidos de la página web.

En el caso de estos organismos gestores y/o beneficiarios se identifica como elemento de mejora, la inclusión de técnicos o personal cualificado en comunicación que sirvan de apoyo, ya que consideran que hay un corto volumen personal que no sólo se dedica a los aspectos de comunicación, sino también a toda la gestión de los Programas Operativos.

Los organismos de la AGE, también deben identificar y mejorar los recursos humanos destinados a las actuaciones de comunicación ya que, con los recursos actuales, no se está cumpliendo con las obligaciones que les aplican.

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 65%, como se ha analizado en el epígrafe 3.1. de la presente

evaluación. 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 y en los órganos gestores que deben intentar incrementar el personal destinado a este ámbito para poder cumplir con sus obligaciones en esta materia.

### *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 y, en todo caso, valorar su viabilidad en cuanto a la recogida de datos desagregados como, por ejemplo, en las visitas a las páginas web.

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 Canarias, 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.

Al margen de los elementos positivos del aplicativo INFOCO2014 entre los que destaca la homogeneidad y unificación de la información relativa a las medidas de comunicación, se identifica, como elemento de mejora, la propuesta de valorar la posibilidad de la desagregación por sexo.

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

Uno de los pilares sobre los que se sostiene el sistema de seguimiento es la actividad de las redes de comunicación (GERIP, GRECO-AGE y GRIPCAN) así como las redes europeas INFORM e INIO.

En primer lugar, 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 Autoridad de Gestión del FEDER a las reuniones de INFORM, así como a las Autoridades de Gestión del FEDER y el FSE a las reuniones conjuntas de las redes INFORM e INIO.

El principal objetivo de estas redes es asegurar el intercambio de información sobre los resultados de las Estrategias de Comunicación así como 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 las reuniones de la red INIO ha sido más irregular y no ha asistido a ninguna de las reuniones conjuntas, aspecto que ha de mejorarse de cara al futuro. Hay que destacar la implicación del Organismo Intermedio, ya que ha asistido a la reunión 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, tanto el **GERIP** como el **GRECO-AGE** fueron creados 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.

El Organismo Intermedio reconoce la importancia de pertenecer a la red de comunicación de ámbito nacional GERIP, en cuyas reuniones, que se celebran de manera trimestral y a las que acude de forma regular, se tratan distintos aspectos en materia de información y comunicación, además de las cuestiones que pueden surgir en el ámbito de estas obligaciones, así como las instrucciones

pertinentes que se trasladan en la materia. Además, es una manera de tener contacto directo con las Autoridades de Gestión en materia de información y comunicación, lo que da pie a la puesta en común de posibles dudas, dificultades, etc., favoreciendo la realización de una estrategia común de comunicación entre los distintos actores implicados.

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, coordinando las reuniones, presentando las propuestas a debate en las mismas y buscando el consenso en la toma de decisiones y el intercambio de experiencias.

La participación de la Autoridad de Gestión del FEDER y del Organismo Intermedio de Canarias en estas reuniones ha sido máxima, a diferencia de lo que ocurre en el caso de 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 Canarias.

En el marco del período evaluado se ha abierto la participación en las reuniones del GERIP a la Comisión Europea, lo que es valorado 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.

La red nacional GRECO-AGE se ha reunido un total de 11 veces en el periodo evaluado si bien en algunos casos, por el elevado número de potenciales asistentes, estas reuniones tienen lugar en dos sesiones, normalmente en días consecutivos. La Autoridad de Gestión del FEDER asiste a todas ellas, pero los organismos de la AGE implicados en esta Estrategia de Comunicación no asisten de forma regular exceptuando el caso de Parques Nacionales. Este hecho se valora de forma negativa porque, además, como se puede comprobar en esta evaluación está repercutiendo en la implementación de las medidas de comunicación por parte de estos organismos.

Por su parte, la red regional **GRIPCAN** se ha reunido en cuatro ocasiones para trasladar a los Órganos Gestores las instrucciones en materia de información y comunicación, y resolver posibles dudas en cuanto a las interpretaciones y registro de los indicadores de comunicación. Hay que señalar que la gran mayoría de los Órganos Gestores han manifestado en los cuestionarios cumplimentados conocer la red y participar en ella.

El equipo evaluador valora como muy positivo en materia de comunicación en Canarias, la existencia y funcionamiento de la red regional GRIPCAN, que supone un escenario adecuado para lograr una mayor coordinación y comunicación entre los distintos actores que intervienen en los programas operativos en materia de información y comunicación, y contribuye a facilitar el flujo de traslación de las instrucciones e indicaciones en la materia, lo que repercute en un mejor cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.

Además, estas reuniones de la red son un complemento satisfactorio a las reuniones bilaterales que se llevan a cabo con asiduidad entre el Organismo Intermedio y los órganos gestores, siendo el marco adecuado para revisar y poner en común, tanto la problemática encontrada como las buenas experiencias para compartir con el resto de actores que sirvan para mejorar, en conjunto, la implementación de la Estrategia de Comunicación. También se valora positivamente la organización por parte del Organismo Intermedio de un curso sobre Comunicación y Publicidad de los Fondos, celebrado en abril de 2017, en colaboración con el Instituto Canario de Administración Pública, sobre la Estrategia de Comunicación de la Política de Cohesión 2014-2020, el volcado de indicadores de comunicación y las herramientas y medidas de comunicación dirigido a los gestores de los programas, cuya ponente fue la responsable de Comunicación de la Autoridad de Gestión del FEDER.

Sin embargo, la eficacia de GRIPCAN se ha visto limitada por el reducido número de reuniones organizadas, cuatro 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 esta red.

## 4. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN

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 125 del Reglamento (UE) N° 1303/2013.

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 Canarias. 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) n° 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 muestra de informes de verificación administrativas y sobre el terreno, que cubren todos los Ejes de los PO FEDER y FSE para los que el Organismo Intermedio 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 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

El objetivo de este apartado es evaluar la contribución de los distintos Fondos Estructurales a la consecución del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la no discriminación. Para ello se propone un análisis en base a dos niveles: un primer nivel más general con el que ver la inclusión en la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Canarias del principio de igualdad de oportunidades y no discriminación; y un segundo nivel más específico, con el que comprobar la incorporación de estas medidas de igualdad de oportunidades en las distintas actuaciones realizadas en materia de información y comunicación en el marco de estos Programas.

### *Estrategia de comunicación.*

Este primer nivel de análisis más general se realiza directamente sobre la propia Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Canarias, ya que el grado de incorporación del principio de igualdad de oportunidades en las distintas acciones realizadas puede venir influido por la importancia que se le ha dado en la misma.

Dentro del alcance y los objetivos estratégicos de comunicación, concretamente en el apartado de contenidos de las medidas de información y comunicación, como línea transversal se establece esta medida como acción horizontal a la hora de difundir la aportación de FEDER y FSE en cualquier actuación dentro del marco de estos Programas Operativos.

*“Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. Se debe indicar cómo se han aplicado estos criterios en la actuación correspondiente.”*

Esta medida que se propone dentro de la Estrategia de Comunicación permite eliminar las posibles barreras que se encuentran a la hora de dar cumplimiento a la obligación de comunicar. También se hace hincapié en el diseño de la estrategia a la hora de redactarse, en la que se puede observar:

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

Conforme a todo lo anterior, se observa una buena adecuación del principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación dentro de la Estrategia de Comunicación, pero, a su vez, esta EN práctica no se traslada a los documentos de carácter operativo, por lo que se creen necesario incorporar estas medidas a la totalidad de documentos de esta índole. , como por ejemplo, a la documentación interna que se distribuye entre los organismos así como a las guías y orientaciones que se faciliten.

### *Medidas de información y publicidad de actuaciones cofinanciadas.*

Además de lo mencionado anteriormente, es necesario ver la secuenciación que se sigue entre lo que se establece en la Estrategia de Comunicación hasta las medidas específicas que se llevan cabo en materia de información y comunicación.

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

*“Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. Se debe indicar cómo se han aplicado estos criterios en la actuación correspondiente.”*

De acuerdo con lo establecido, se observa una adecuación correcta del principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación dentro de la Estrategia de Comunicación.

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 INFOCO2014 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.

## 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 se pueden 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 Canarias 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.

**Tabla 2: Indicadores de Impacto de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014–2020 de Canarias**

INDICADORES DE IMPACTO		META	2019	BASE
1. Grado de conocimiento de las obligaciones		93,50%	<b>85,14%</b>	94,00%
2. Tasa de satisfacción		83,00%	<b>79,83%</b>	84,00%
3. Tasa de utilidad de las actuaciones		81,00%	<b>81,09%</b>	82,00%
4. Grado de conocimiento de los distintos Fondos	FEDER	49,00%	<b>41,96%</b>	52,00%
	FSE	55,40%	<b>49,90%</b>	58,00%
5. Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea		60,90%	<b>77,20%</b>	63,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

### **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 **85,14%**, este valor es inferior con respecto al período anterior (un 93,5% 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 85,96%, ligeramente superior al de FEDER, que es del 85%. Estos porcentajes no son buenos, sobre todo por el descenso de más de 8 puntos con respecto a la última referencia y muestran que los organismos gestores de los PO ni tienen los óptimos conocimientos para atender con garantías sus obligaciones en materia de comunicación, como se ha observado a lo largo del presente informe.

Es preciso matizar que el hecho de que este indicador no alcance el valor del 100% no obedece exclusivamente a un desconocimiento por parte de algunos de los órganos gestores de sus obligaciones, sino 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 al 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 Canarias* y el *Manual práctico de información y publicidad* de dichos PO, instrucciones que el 92,9% de los gestores consultados de ambos fondos han manifestado haber recibido (únicamente la DG de Centros e Infraestructura Educativa ha indicado que no, pero en la práctica ha sido informado como el resto de organismos beneficiarios). 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.
- La segunda pregunta que se promedia es la relativa a la utilización del lema y los emblemas obligatorios, que los gestores en su totalidad 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.

La obligatoriedad en la exposición de los múltiples logos ha motivado que los gestores manifiesten su deseo de introducir mayor flexibilización 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 más influye en que el valor general de este indicador sea 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. Un 85,7% de los gestores han participado en alguna jornada, seminario o evento, también relativo a la divulgación de los distintos Fondos Estructurales y sobre la política regional (el 81,8% de los gestores en el caso de FEDER y un 100% en el caso del FSE respondieron afirmativamente). La valoración en cuanto a que han sido una herramienta adecuada para informar/formar sobre los Fondos de estas jornadas informativas es razonablemente alta en un 83,3% de los casos en relación con el FSE y de un 82,4% 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 **79,8%**, es inferior a los valores del período anterior que se situaba en un 83%. La tasa de satisfacción es muy superior en el caso del FEDER, con un 83,9% y sustancialmente más baja en el caso del FSE, donde es de un 68,8%.

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 altos en el caso de FEDER, de un 84,4% y mucho más bajos para FSE, un 66,7%.

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 **81,1%**, manteniéndose los niveles con respecto a los manifestados en el período anterior. En el caso del FSE, del 76,4% y en el del FEDER del 82,9% siendo valores similares en ambos casos.

Que se produzcan niveles similares se debe, entre otras posibles razones, al correcto funcionamiento de los mecanismos de gestión puestos en marcha. Ello ha permitido mantener 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.

**La valoración del impacto interno es moderada**, ya que aunque han bajado los valores con respecto al período anterior, se mantienen en niveles razonablemente buenos, 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 de cómo están funcionando los procedimientos puestos en marcha en relación al grado de 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 (41,8%) y del FSE (49,8%). Esta diferencia 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. De esta manera, el resultado obtenido es que un **45,8%** 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 en ambos fondos, pero con carácter específico en FEDER.

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 **61,71%**.

En cuanto al conocimiento en función del sexo, se observa que cómo tanto en FEDER como en FSE existe un mayor conocimiento por parte de los hombres (53,16% y 51,02% respectivamente). Mientras que de la totalidad de los hombres existe un mayor conocimiento del FEDER (53,16%), en el caso de las mujeres, tienen un mayor conocimiento sobre FSE (48,98%).

En cuanto a la edad, tanto en el FSE como en el FEDER, se observa que conforme aumenta la edad también lo hace el conocimiento sobre los fondos, ya que los mayores porcentajes de conocimiento se sitúan en la franja de edad superior a los 54 años. 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. En este sentido, el **89,77%** (544 personas, lo que supone un 55,4% de la muestra total) ha afirmado conocer alguna de las actuaciones específicas que se cofinancian.

En particular, el mayor conocimiento sobre los tipos de actuaciones reside en aquellas que son cofinanciadas por FEDER, siendo Infraestructuras y equipamientos las que presentan un mayor porcentaje, con un 60,9%, seguida de las actuaciones en materia de energía con un 58,58%. Aquel proyecto o inversión que resulta más desconocido por la ciudadanía es el de las ayudas destinadas a disminuir las desigualdades sociales entre mujeres y hombres, con tal solo un 42,41%.

En cuanto al análisis sobre cuáles han sido los canales de información por los que las personas residentes en Canarias han tomado conocimiento de las distintas actuaciones cofinanciadas con Fondos Europeos, hay que destacar los “anuncios en prensa, radio, televisión” con un 77,57% de las

personas encuestadas, seguido de las “placas en centros de formación y otro tipo de cartelería”<sup>2</sup> con un 72,61%. El formato que tiene un menor impacto sobre la ciudadanía residente en las Islas Canarias son los folletos, con tan solo un 25%, esto deja ver que este material no es el más adecuado a la hora de comunicar las actuaciones cofinanciadas por los Fondos Estructurales.

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).

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 **77,2%** de personas encuestadas que conocían que Canarias 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 se situaba en el 60,9% 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 Canarias es moderadamente positiva porque, aunque **el conocimiento general por parte de la ciudadanía canaria 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.

---

<sup>2</sup> 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.

## 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), el contenido de la página web de la Autoridad de Gestión del FSE, así como la información facilitada por el Organismo Intermedio. Aunque en el segundo de los casos se ha verificado que no hay información al respecto.

En el caso de Canarias se han presentado **11 buenas prácticas de FEDER** distintas, las cuales, para ser consideradas como tales, han debido justificar el cumplimiento de los siete criterios acordados por el GERIP. Por otro lado, en el caso del Fondo Social Europeo se han preparado **5 buenas prácticas** distintas, si bien, en el momento de la presente evaluación no se encontraban validadas.

El trabajo de campo desarrollado ha permitido constatar que hay un organismo gestor del FEDER (DG de Centros e Infraestructura Educativa) y otro del FSE (Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia) que afirman no conocer los criterios de cumplimiento para calificar un proyecto como Buena Práctica, aunque si saben que tienen que informar del cumplimiento de estos criterios para al menos alguno de los proyectos que promueve con cargo a los fondos estructurales. A pesar de esta incidencia, que se considera fácilmente subsanable al conocer que existen estos criterios y, de hecho, el primero de estos organismos ya cuenta con una Buena Práctica validada, la valoración que hace el equipo de evaluación es positiva, debido a que el resto de organismos si conocen los criterios de Buenas Prácticas.

Las 11 Buenas Prácticas presentadas hasta la fecha por el FEDER han sido validadas por la Autoridad de Gestión de este fondo, a diferencia de las 5 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:

- ✓ **DG de Transportes:** Línea regular de cabotaje marítimo interinsular “Santa Cruz de Tenerife/Les Cristianos-La Estaca-Les Cristianos/Santa Cruz de Tenerife”.
- ✓ **DG de Transportes:** Prórroga de la Obligación de Servicio Público – Línea regular de cabotaje marítimo interinsular “Santa Cruz de Tenerife/Los Cristianos-La Estaca-Les Cristianos/Santa Cruz de Tenerife”.
- ✓ **DG de Transportes:** Ampliación del Puerto de Playa Blanca.
- ✓ **DG de Recursos Económicos (SCS):** Indemnización por residencia de las gerencias hospitalarias del Servicio Canario de Salud.
- ✓ **DG de Recursos Económicos (SCS):** Suministro de equipamiento electromédico para el Hospital Universitario Doctor Negrín.
- ✓ **DG de Recursos Económicos (SCS):** Suministro de tres resonancias magnéticas destinadas a las gerencias de Servicios Sanitarios de las Áreas de Salud de Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.
- ✓ **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI):** Ampliación del equipamiento del Gran Telescopio de Canarias. Fase 2.
- ✓ **DG de Seguridad y Emergencias:** Helicópteros Multifuncionales de Emergencia, Protección Civil y Vigilancia.
- ✓ **Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa:** Construcción y equipamiento del CIFP Villa de Agüimes" (Gran Canaria).
- ✓ **SGT de Educación:** Suministro e instalación de pantallas interactivas con destino a los Centros Educativos de Infantil, Primaria y Secundaria. Proyecto Piloto.
- ✓ **DG de Ordenación y Promoción Turística:** Estrategia de promoción turística de las Islas Canarias dirigidas al público final.

De las 5 Buenas Prácticas preparadas hasta la fecha por el FSE, 3 han sido presentadas a la Autoridad de Gestión del FSE, pero todavía no han sido validadas y otras dos han sido preparadas siendo objeto de visita en la celebración de los Comités de Seguimiento.

A continuación, se enumeran los proyectos calificados con esta distinción de Buena Prácticas, al menos desde el punto de vista del Organismo Intermedio, con indicación del órgano gestor responsable de los mismos. Los tres primeros han sido ya presentados y los dos últimos son los que han sido objeto de vista en el Comité de Seguimiento:

- ✓ **Servicio Canario de Empleo:** Proyecto de itinerario integrado de inserción laboral. Fundación Canaria Main.
- ✓ **Servicio Canario de Empleo:** Proyecto de itinerario integrado de inserción laboral “CEAR COCINA” 2015-2016.

- ✓ **DG de Formación Profesional y Educación de Adultos:** Ciclo Formativo de Grado Superior. CIFP de Aguimes (Gran Canaria).
- ✓ **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI):** Programa de Formación de Gestores 2016-2017.
- ✓ **Viceconsejería de Economía (PROEXCA):** Becas de Negocios Internacionales.

El proceso de elaboración de las Buenas Prácticas se caracteriza por estar centralizado en la persona Responsable de Comunicación del Organismo Intermedio. El mecanismo definido consiste en la realización de una primera preselección por su parte, 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 2016, año siguiente al de la aprobación de la Estrategia de Comunicación. Afectan a 7 gestores del FEDER del total de 19 de Canarias que operan en el Programa, por tanto, representa el 36% del total organismos que participan en este programa a nivel regional, ya que los organismos de la AGE todavía no han presentado ningún informe de Buena Práctica.

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. Debido a esta situación, sería conveniente la definición de un calendario de presentación de Buenas prácticas que pueda ser enviado a la Autoridad de Gestión del FEDER y del FSE que ésta cuente con el conocimiento previo de cómo evolucionará esta cuestión. De hecho, el número de Buenas Prácticas FEDER de Canarias 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. Desde el equipo evaluador se valora 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.

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 realizado un esfuerzo de asesoramiento 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 del Organismo Intermedio. De hecho, no tiene establecido un circuito formal de revisión, validación y publicación de Buenas Prácticas, lo que contraviene lo acordado en 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 Organismo Intermedio.

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

Este último apartado, recoge las conclusiones que se derivan del proceso de evaluación, así como una serie de recomendaciones con la intención de mejorar en la aplicación de las medidas de la Estrategia de Comunicación y en el cumplimiento de los objetivos de la misma. Es preciso aclarar que se están extractando los principales elementos, pero esto no significa que sea un compendio de la evaluación completa por lo que se remite a cada apartado correspondiente para conocer los detalles del análisis. Las principales **conclusiones y recomendaciones** que se presentan a continuación siguen el orden de análisis y la estructura del presente informe de evaluación.

### CONCLUSIONES

- La **metodología** de evaluación es continuista a la empleada en el periodo de programación 2007-2013 y, por lo tanto, se considera suficientemente contrastada después de dos ciclos evaluativos (intermedio y final del periodo anterior) y cuenta con los elementos necesarios para evaluar la Estrategia de Comunicación.
- Por otro lado, la “*Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER y del Fondo Social Europeo 2014-2020*” junto con las reflexiones y decisiones consensuadas en las redes de comunicación han aportado un amplio y diverso conjunto de **criterios** que permiten llevar a cabo una **evaluación** exhaustiva al mismo tiempo que otorgan elementos suficientes para el seguimiento de la Estrategia.
- Los **criterios de evaluación** relativos al grado de **ejecución de los indicadores**, así como a la **calidad en el volcado** en INFOCO2014 se han visto reforzados en este periodo con la inclusión de nuevas herramientas como el enfoque de reforzar la comunicación para la presentación de Buenas Prácticas, la estructura de las **páginas web**, el **Portal Web Único**, **lista de operaciones** y, por último, la **asistencia a las reuniones de GERIP y GRECO-AGE**. Por lo tanto, se consideran una multiplicidad de herramientas, tanto de tipo cualitativo como cuantitativo, que permiten concluir que el sistema de ejecución y seguimiento es adecuado y conforme a los objetivos en materia de información y comunicación.
- El análisis de la **programación** de la Estrategia de Comunicación hace que ésta se valore como **pertinente** y adecuada. Al tener un carácter continuista, la misma se encuentra ampliamente contrastada desde el anterior periodo de programación 2007-2013 al mismo tiempo que cumple con la estructura que se establece en el Anexo XII del Reglamento de Disposiciones Comunes y es conforme a las pautas e índice acordados en el seno del GERIP. Por lo tanto, la **pertinencia, validez y consistencia interna** de la Estrategia han quedado acreditadas en el análisis de su contenido y estructura, asegurando un **grado de coherencia exitoso**.
- 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 ya que, además de la persona responsable de comunicación, cuenta con medios adicionales y los servicios de una asistencia técnica. A pesar de ello, el cumplimiento de las obligaciones no es el óptimo, como se ha ido observando a lo largo del informe por lo que se deberá incrementar el papel tanto de la asistencia técnica como de la persona dedicada a los indicadores. 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 organismos gestores, la dotación de recursos es insuficiente debido a que la persona responsable de comunicación se dedica a otras tareas no relacionadas con la información y la publicidad, además de observarse una rotación de puestos que limita la transmisión del conocimiento y la información, hasta el punto de no permitir cumplir con todas las obligaciones en la materia.

- En cuanto a la **calidad del volcado de indicadores** en INFOCO2014, señalar que se observan algunas carencias, tanto en la aplicación de la metodología de cómputo de algunos indicadores como en el literal descriptivo del indicador, donde falta la alusión explícita a la cofinanciación, existen registros duplicados y, en ocasiones, no se refleja la realidad del gasto que conllevan las medidas de información y comunicación. También se han volcado actuaciones que no corresponden con medidas de publicidad, así como algunos problemas en la metodología de cálculo en el caso del indicador relativo a los puntos de distribución.
- A falta de la revisión necesaria que se ha mencionado en la conclusión anterior, la ejecución de los **indicadores de realización** está siendo satisfactoria, sobre todo teniendo en cuenta el momento temporal en que se lleva a cabo este ejercicio evaluativo. En concreto, todos los indicadores presentan una ejecución entre el 75 y el 100% exceptuando el indicador 6 *Nº de documentación interna distribuida* que se sitúa en un 44,49%.
- Por su parte, la ejecución de los **indicadores de resultados** también puede considerarse satisfactoria, ya que en todos los casos presentan porcentajes superiores al 50% aunque hay metas previstas para el número de asistentes a actividades y actos públicos y número de visitas que no fueron adecuadamente dimensionadas ya que han sobrepasado el objetivo cuando todavía resta casi la mitad del periodo de programación 2014-2020.
- 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.
- La Dirección General de Planificación y Presupuesto, como **Organismo Intermedio de los Programas Operativos FEDER y FSE**, tiene un papel muy relevante en la implementación de la Estrategia de Comunicación ya que, además de contribuir a todos y cada uno de los indicadores, lleva a cabo una labor de coordinación relevante principalmente a través de la dinamización de la red regional de comunicación, GRIPCAN y a través de reuniones bilaterales con los distintos organismos gestores, además de mantener una comunicación permanente ya sea telefónica ya sea por correo electrónico. A pesar de ello, se han identificado problemas tanto en la metodología de indicadores como en la calidad de su volcado por lo que el Organismo Intermedio debe profundizar sobre estos aspectos, sobre todo en el ámbito de las reuniones del GRIPCAN.
- Con respecto al requisito del contenido de los campos en **lista de operaciones**, los organismos gestores no lo están completando de manera adecuada. La responsabilidad de esta deficiencia es compartida entre el OI y los organismos gestores ya que el Organismo Intermedio lleva a cabo el volcado masivo de la información que los gestores suministran al sistema SIGFE.
- Los organismos gestores tanto de FEDER como de FSE en Canarias disponen de su página web en funcionamiento, con el logo y el lema correspondiente, si bien dichas páginas no cuentan con la estructura acordada en las reuniones del GERIP, es decir, no se organiza en los apartados correspondientes a programación, gestión, evaluación y comunicación, además de no incorporar los contenidos necesarios para la mejor difusión de los proyectos
- En cuanto al análisis realizado por **organismos gestores**, aquellos que presentan un **comportamiento comparativamente más favorable** en su conjunto y en relación a la ejecución de indicadores son la **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)** por el trabajo desarrollado en todas las actividades de comunicación, especialmente el número de actividades y actos públicos y la **Secretaría General Técnica de Educación y Universidades** con un esfuerzo destacado en publicaciones externas de calidad y diversas tipologías. En ambos casos han presentado Buenas Prácticas. También en este grupo se encuentra la **Dirección General de Ordenación y Promoción Turística** siendo el que más destaca en la ejecución financiera además de por su contribución a todos los indicadores y la presentación de una buena práctica. Por su parte, la **Dirección General de Recursos Económicos (Servicio Canario de Salud)** destaca en la mayoría de indicadores, especialmente en las acciones de difusión y además ha presentado tres buenas prácticas.

- Un segundo grupo de organismos que muestran un **comportamiento mejorable** es el formado por: **la Dirección General de Industria y Energía, el Servicio Canario de Empleo, la Dirección General de Promoción Económica, la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, la Dirección General de Transportes y la Viceconsejería de Economía y Asuntos Económicos con la UE**. Estos organismos llevan a cabo actuaciones de comunicación, pero no en la medida en que sería deseable por el potencial que presentan.
- Un tercer grupo, con **comportamiento muy mejorable en materia de comunicación**, debido a que su contribución es residual se encuentran organismos como la **Secretaría General Técnica de Obras Públicas y Transportes (Puertos), la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia, la Dirección General de Lucha Contra el Cambio Climático y Medio Ambiente, el Instituto Canario de la Vivienda y el Ministerio para la Transición Ecológica - Parques Nacionales (Organismo Autónomo)**.
- Fuera de esta clasificación, se sitúan dos gestores que no tienen ninguna operación aprobada ni gasto ejecutado como es el caso de la **Dirección General de Infraestructura Turística y la Dirección General de Aguas**, que deberán reportar la información vinculada con la comunicación de sus actuaciones en cuanto empiecen a ejecutar las mismas.
- Por último, se encuentran los organismos con un comportamiento muy negativo ya que no han reportado los indicadores de las actuaciones de información y comunicación que desarrollan, sin poder valorar siquiera la calidad de la información ni su ejecución financiera y tampoco han presentado buenas prácticas, es decir, no están cumpliendo con sus obligaciones: DG de Asuntos Económicos con África, SG de Gestión del FEDER, Delegación del Gobierno en Canarias y Puertos del Estado. Se incluye en este grupo la DG Seguridad y Emergencias y la DG de Centros e Infraestructura Educativa, aunque ambos centros gestores han presentado una buena práctica.
- En los distintos **Informes Anuales de Ejecución** tanto en FEDER como en FSE, se aporta la información requerida sobre las medidas que se han llevado a cabo en materia de información y comunicación sobre las diferentes actuaciones llevadas a cabo en el marco de ambos Programas Operativos, FEDER y FSE, así como el avance sobre las Buenas Prácticas y la evolución de las distintas medidas de información y comunicación. De esta forma, se ha cumplido claramente con la normativa comunitaria en esta materia, aunque la AG del FSE no ha seguido totalmente los acuerdos tomados por el GERIP en este sentido, lo que al ser una estrategia plurifonodo el equipo evaluador considera negativo y recomienda solventar a lo largo de estos próximos años.
- 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 y el GRECO-AGE 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 GERIP destaca la partición y coordinación de la Autoridad de Gestión del FEDER y la participación del Organismo Intermedio, 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.

En GRECO-AGE también destaca la partición y coordinación de la Autoridad de Gestión del FEDER, pero no en la misma medida los organismos de la AGE, sólo destacando entre los mismos, Parques Nacionales.

La red regional GRIPCAN 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 por parte de los organismos gestores. Si bien la celebración de estas reuniones tiene una frecuencia anual, lo que se considera un número reducido, por el potencial para garantizar una mayor implicación en la estrategia de los órganos gestores.

- La conclusión es satisfactoria en cuanto a los **procesos de verificación y control** del artículo 125, ya que se tiene 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.
- Con respecto al **principio de igualdad de oportunidades y no discriminación**, se ha observado una aplicación correcta en el marco de la programación de la Estrategia de Comunicación. 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 **impacto** estimado en cuanto al grado de conocimiento de las obligaciones presenta unos porcentajes que no son buenos, sobre todo por el descenso de más de 8 puntos con respecto a la última referencia y muestran que los organismos gestores de los PO ni tienen los óptimos conocimientos para atender con garantías sus obligaciones en materia de comunicación. La tasa de satisfacción y de utilidad de la información recibida por parte de los organismos en las sesiones y/o eventos celebrados es alta, aunque los valores han empeorado con respecto a los que se venían obteniendo en evaluaciones anteriores.
- Distinguiendo este grado de conocimiento por Fondos, en el caso del FSE, este porcentaje es del 85,96%, ligeramente superior al de FEDER, que es del 85%. Estos porcentajes no son buenos, sobre todo por el descenso de más de 8 puntos con respecto a la última referencia y muestran que los organismos gestores de los PO ni tienen los óptimos conocimientos para

atender con garantías sus obligaciones en materia de comunicación, como se ha observado a lo largo del presente informe.

- El **grado de conocimiento por parte de la ciudadanía de las Islas Canarias** sobre el papel desempeñado por la Unión Europea es muy reseñable sobre todo debido al notable incremento de 17 puntos porcentuales con respecto a la última encuesta que se llevó a cabo. Sin embargo, cuando se desciende al detalle del conocimiento de los distintos fondos, estos resultados se tornan menos positivos, sobre todo en el caso del FEDER que sólo supera ligeramente el 40%. En el caso del conocimiento del FSE, este porcentaje se eleva casi al 50%. En ambos casos, estos resultados han sido peores que los obtenidos en la encuesta llevada a cabo en el año 2013. 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.

En cuanto al conocimiento en función del sexo, se observa que cómo tanto en FEDER con en FSE existe un mayor conocimiento por parte de los hombres (53,16% y 51,02% respectivamente). Mientras que de la totalidad de los hombres existe un mayor conocimiento del FEDER (53,16%), en el caso de las mujeres, tienen un mayor conocimiento sobre FSE (48,98%).

En cuanto a la edad, tanto en el FSE como en el FEDER, se observa que conforme aumenta la edad también lo hace el conocimiento sobre los fondos, ya que los mayores porcentajes de conocimiento se sitúan en la franja de edad superior a los 54 años. Por tanto, los segmentos de edad en los que habría que reforzar la comunicación y el mensaje son entre los más jóvenes.

Los canales de información que han tenido más éxito son los anuncios en prensa, la radio, y la televisión, seguido de las placas y otro tipo de cartelería”. El formato que tiene un menor impacto sobre la ciudadanía residente en las Islas Canarias son los folletos lo que deja ver que este material no es el más adecuado a la hora de comunicar las actuaciones cofinanciadas.

- 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.

- Por último, el conjunto de Buenas Prácticas presentadas ha supuesto uno de los criterios principales a la hora de valorar el avance en la ejecución de las medidas en materia de información y publicidad, teniéndose en cuenta un total de **11 Buenas Prácticas** presentadas y validadas, todas ellas pertenecientes al FEDER. En el ámbito del FSE se han presentado un total de 5 Buenas Prácticas.

## RECOMENDACIONES

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 porqué 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, de INIO y de las conjuntas INFORM/INIO. 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 Única 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.
- 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.
- 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.

#### **Organismo Intermedio:**

- 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 Organismo Intermedio.
- Hacer una revisión general de los indicadores que se han cargado en INFOCO2014 ya que se han observado errores tanto en la codificación de los organismos además de echar en falta actuaciones importantes que se describen en las buenas prácticas pero que no se ven reflejadas en el aplicativo.
- 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.
- Seguir impulsando campañas divulgativas a través de los medios de comunicación, especialmente a través de la televisión regional ya que se ha demostrado su elevado impacto.

- Impulsar la red de responsables de comunicación regional, GRIPCAN, 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.
- Organizar una nueva edición del curso sobre Comunicación y Publicidad de los Fondos, celebrado en abril de 2017 dirigido a los gestores de los programas y contando como ponentes, no sólo a la responsable de Comunicación de la Autoridad de Gestión del FEDER sino también a la de la Autoridad de Gestión del FSE.
- Dado que el indicador 4 N° de páginas Web presenta una incoherencia con el número de organismos, será preciso revisar el valor previsto y/o ejecutado ya que ambos valores han de ser iguales o, en todo caso, la previsión superior al valor de ejecución. Este número de páginas web debería ser igual al total de organismos implicados en la Estrategia donde se incluyen tanto las dos Autoridades de Gestión como los organismos de la AGE.

En cuanto al número de visitas, también sería necesario revisar la metodología de cálculo en el caso de la SGT de Educación y Universidades, al volcarse un número de visitas desproporcionado, situación que distorsiona el valor del indicador, que presenta una ejecución del 400%.

- Una vez revisada la metodología, si estos valores se mantienen, sería conveniente revisar al alza el objetivo de la Estrategia para el indicador 5 N° de soportes publicitarios, pues es previsible que se sigan llevando a cabo actuaciones que conlleven realizar y exponer soportes publicitarios y el valor actual indica que ya se ha alcanzado un 96,17% de la previsión para el total del periodo.
- Reforzar la consistencia de la información sobre el gasto ejecutado que se desprende de Fondos 2020 e INFOCO2014.
- 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.
- Con el objetivo de completar los campos de la **lista de operaciones** de manera adecuada, se recomienda al Organismo Intermedio que incida en la transmisión de instrucciones claras para que los gestores volcaran de manera correcta el contenido de los campos y que la labor del OI se limitara a una mera revisión general de los datos.
- Realizar jornadas de formación dirigidas a las personas que componen los gabinetes de prensa, además de proporcionar instrucciones claras para cumplir con el objetivo de alinear a todas las personas implicadas. Esto mejoraría la coordinación con los gabinetes de

comunicación de las Consejerías, y además se contaría con perfiles profesionales especializados en comunicación, aspecto que incide de forma positiva a la hora de articular medidas con mayor alcance que el de cumplir con las obligaciones reglamentarias además de con un carácter más estratégico a nivel de Comunidad Autónoma como en parte ya viene haciendo la empresa pública PROMOTUR para las actuaciones de la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística.

#### **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.
- De forma generalizada, incluso para aquellos Organismos que ya han presentado alguna buena Práctica hasta este momento, el equipo de evaluación recomienda un mayor ritmo en la presentación de las Buenas Prácticas, para poder llegar a los objetivos previstos. De forma particular, esta recomendación es extensible para aquellos organismos que llevan muy poco avanzado su ritmo de ejecución de operaciones, puesto que en este caso deberán este ritmo de presentación para poder hacer frente a sus obligaciones.
- Se recomienda revisar las páginas web para adaptarlas a los apartados acordados en el GERIP: programación, gestión, evaluación y comunicación.
- Identificar y presentar buenas prácticas con el objetivo de visibilizar las actuaciones realizadas en el marco de los Fondos Estructurales.
- Revisar el volcado en la lista de operaciones para cumplir con los requisitos de los campos.

#### **Recomendaciones dirigidas a los organismos que presentan un desempeño comparativamente más favorable 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 un comportamiento mejorable 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 comportamiento muy mejorable 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.
- Poner en funcionamiento el enlace al portal Web Único.
- 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.
- Reportar información completa sobre sus actividades de comunicación.

**Recomendaciones dirigidas a los organismos que no tienen operaciones aprobadas y que, por lo tanto, no han empezado con la ejecución:**

- En el caso de los gestores que no tienen ninguna operación aprobada ni gasto ejecutado como es el caso de la **Dirección General de Infraestructura Turística** y la **Dirección General de Aguas**, se recomienda que, en cuanto empiecen a ejecutar, reporten la información vinculada con la comunicación de sus actuaciones para ello, al mismo tiempo que van avanzando en sus actuaciones deben ir avanzando en los informes de Buenas Prácticas, volcar los indicadores y llevando a cabo todas las actuaciones de difusión adecuadas

**Recomendaciones dirigidas a los organismos que no han comenzado a aplicar las medidas de comunicación:**

La **Dirección General de Asuntos Económicos con África**, **n Delegación del Gobierno en Canarias y Puertos del Estado (Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife y Autoridad Portuaria de Las Palmas)** deben comenzar a cumplir con sus obligaciones en materia de comunicación:

- Reportar información completa sobre sus actividades de comunicación a través de los indicadores.
- Poner en funcionamiento el enlace al portal Web Único.
- Identificar y presentar buenas prácticas con el objetivo de visibilizar las actuaciones realizadas en el marco de los Fondos Estructurales.

En el caso de la **Subdirección General de Gestión del FEDER**, debido a su pertenencia a la Autoridad de Gestión, debe coordinarse con ésta y diferenciar las obligaciones de uno y otro organismo.

Por último, la **Dirección General de Seguridad y Emergencias y la Dirección General de Centros e Infraestructuras Educativas**, si han presentado Buenas Prácticas, pero no cumplen con sus otras obligaciones en comunicación por lo que deberán reportar información completa sobre sus actividades de comunicación a través de los indicadores.

**Recomendaciones específicas por organismos gestores, adicionales a las incluidas en el grupo en que se enmarca cada organismo:**

- **Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)**
  - Se recomienda que adecúe la información que presenta en su página web sobre esta actividad a la estructura homogénea que se convino en el mismo.

#### **Secretaría General Técnica de Educación y Universidades**

- El desempeño de este organismo es satisfactorio en cuanto al grado de contribución a todos los indicadores si bien se recomienda que revise el cálculo y la información reportada acerca del número de visitas a la página web.
- Así mismo, se recomienda que adecúe la estructura de su página web a la acordada en el seno del GERIP de acuerdo con las instrucciones recibidas en este sentido por parte del OI, para maximizar la visibilización de sus actuaciones.

#### **Dirección General de Ordenación y Promoción Turística**

- Se recomienda asimismo a este gestor que incremente el número de publicaciones externas que realiza, puesto que el aprovechamiento de las posibilidades de comunicación que esta herramienta proporciona podría todavía incrementarse.
- Se recomienda coordinarse con la empresa pública PROMOTUR para que quede constancia de todas las medidas que lleva a cabo en el marco de esta Estrategia.
- Se recomienda a este gestor que identifique y presente Buenas Prácticas de entre sus actuaciones en lo que resta de período de programación.

#### **Dirección General de Recursos Económicos (Servicio Canario de Salud)**

- Se recomienda que impulse principalmente aquellas medidas relacionadas con las actividades y actos públicos.
- Se recomienda incrementar el valor añadido de las acciones de difusión, utilizando para ello una mayor variedad de herramientas y no tan solo lo estrictamente reglamentario como los anuncios en el perfil del contratante o en el boletín oficial.

#### **Dirección General de Transportes**

- Se recomienda actualizar la información de este organismo en INFOCO2014 para que conste en los indicadores de comunicación todas las medidas que lleva a cabo, relevantes en cuanto a la difusión del papel de la UE en la calidad de vida de la

ciudadanía, incidiendo en aquellas medidas relativas a las acciones de difusión y actos públicos.

### **Viceconsejería de Economía y Asuntos Económicos con la UE**

- Impulsar las acciones de difusión de manera más constante ya que sólo presenta actividad en la anualidad 2017. También impulsar la edición de publicaciones y los soportes publicitarios.
- Se recomienda que suministre la información de las actuaciones de información y publicidad que lleva a cabo ya que se ha observado que desarrolla actividades relevantes de las que no informa.

### **Instituto Canario de la Vivienda**

- Se recomienda que desarrolle las actuaciones propias de información y comunicación ligadas a la ejecución de sus operaciones en el Programa Operativo ya que, por el momento, sólo ha llevado a cabo un número muy reducido de acciones de difusión.
- Se recomienda a este gestor que identifique y presente Buenas Prácticas de entre sus actuaciones en lo que resta de período de programación.

### **Ministerio para la Transición ecológica - Parques Nacionales (Organismo Autónomo)**

- Desarrollar las actuaciones propias de información y comunicación ligadas al desarrollo de sus operaciones en el Programa Operativo ya que, por el momento, sólo contribuye al indicador documentación interna distribuida.
- Se recomienda a este gestor que identifique y presente Buenas Prácticas de entre sus actuaciones en lo que resta de período de programación.

### **Dirección General de Industria y Energía**

- Impulsar acciones de comunicación, sobre todo actividades y actos públicos, así como soportes publicitarios.
- Llevar a cabo publicaciones externas, ya que no está aportando ejecución a este indicador.
- Se recomienda la presentación de Buenas Prácticas de actuaciones.

### **Servicio Canario de Empleo**

- Debido al elevado alcance potencial que tiene hacia la población beneficiaria de sus medidas, se recomienda que impulse el desarrollo de medidas de información y comunicación.

### **Dirección General de Promoción Económica**

- Se recomienda que este gestor lleve un registro del coste de las actividades de información y comunicación que realice a efectos de cumplir con esta obligación de que la información financiera sobre los indicadores de comunicación figure completa en INFOCO2014

#### **Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías**

- Se recomienda impulsar la presentación de nuevas actuaciones de información y publicidad, también con intención de mejorar el montante presupuestario, residual en esta Dirección General.
- Se recomienda incrementar el valor añadido de las acciones de difusión, utilizando para ello una mayor variedad de herramientas y no tan solo lo estrictamente reglamentario como los anuncios en el perfil del contratante o en el boletín oficial.

#### **Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia**

- Este organismo es uno de los que menos peso tiene en el Programa Operativo del FSE, no obstante, se recomienda que impulse la presentación de nuevas actuaciones de información y publicidad para dar difusión y visibilidad a sus proyectos.

#### **Dirección General de Lucha Contra el Cambio Climático y Medio Ambiente**

- Se recomienda impulsar la presentación de nuevas actuaciones de información y publicidad y justificar el gasto de las que se lleven a cabo.

#### **Secretaría General Técnica de Obras Públicas y Transportes (Puertos)**

- Se recomienda que informe de las actuaciones que lleva a cabo, detalladas en los informes de Buenas Prácticas para que queden convenientemente reflejadas en la aplicación de indicadores.

#### **Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos**

- Si se exceptúa la presentación de una Buena Práctica en el ámbito del ciclo formativo de grado superior (CIFP de AGUIMES-Gran Canaria), todavía pendiente de inclusión en la correspondiente base de datos,
- Se recomienda que reporte las actuaciones de comunicación que lleva a cabo de las que, al menos, hay constancia a través del Informe de Buena Práctica que ha presentado.