



Unión Europea



Castilla-La Mancha

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

Evaluación Intermedia



RED2RED

27 de julio de 2020

ÍNDICE

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN	3
1.1 <i>Diseño técnico de la evaluación</i>	<i>4</i>
1.2 <i>Métodos y técnicas utilizadas</i>	<i>7</i>
1.3 <i>Valoración de lo anterior</i>	<i>12</i>
2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	13
3. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	22
3.1 <i>Avances en la ejecución de las medidas</i>	<i>22</i>
3.2 <i>Integración de las actividades de información y publicidad en los informes anuales de ejecución</i>	<i>39</i>
3.3 <i>La repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas</i>	<i>41</i>
4. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS FONDOS FEDER Y FSE.	49
5. INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LAS MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.	51
6. ANÁLISIS DEL IMPACTO: LOGROS Y DESAFÍOS DE LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	53
7. VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PRESENTADAS.....	59
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE MEDIDAS A ADOPTAR.	63

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

Introducción. Contexto y marco normativo de referencia.

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

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

El artículo 115 del Reglamento (UE) nº 1303/2013 establece la necesidad de destacar el papel desempeñado por la UE, garantizar la transparencia de la ayuda procedente de los Fondos, transmitir los logros de la Política de Cohesión e informar a las personas beneficiarias potenciales sobre las oportunidades de financiación. El Anexo XII de dicho Reglamento prevé también la obligación de evaluar los resultados de las medidas de información y comunicación en cuanto al grado de visibilidad y concienciación de los programas, así como del papel desempeñado por la UE.

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

Objetivo de la evaluación de la Estrategia de Comunicación

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

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

- ¿Cuál es el grado de consecución de los objetivos de la Estrategia de Comunicación?
- ¿Qué nivel de eficacia e impacto tienen las medidas de comunicación emprendidas en cuanto a los resultados y efectos conseguidos?
- ¿Cuál es el grado de visibilidad del FEDER, del FSE y de la UE en la ciudadanía de Castilla-La Mancha?
- ¿Las medidas de comunicación responden a las necesidades de información de los diferentes tipos de destinatarios?
- ¿Las medidas diseñadas son coherentes con las orientaciones nacionales y comunitarias en materia de comunicación?
- ¿Es adecuada la organización institucional para la ejecución de la Estrategia?

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

1.1 Diseño técnico de la evaluación

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

1.1.1 Objeto de la evaluación

El objeto de la presente evaluación es la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha, en su última versión de fecha 24 de mayo de 2019, aprobada en Comité de Seguimiento del PO FEDER. Con ésta, se han producido un total de cinco modificaciones desde la Estrategia inicial que fue aprobada el 3 de diciembre de 2015 en Comité de Seguimiento. Tras la programación inicial se hizo necesario revisar la Estrategia para realizar distintas modificaciones, como la actualización anual del Anexo II que incorpora las actuaciones de comunicación a realizar en cada anualidad y también modificar las fechas de las Evaluaciones de Comunicación de acuerdo con lo acordado en el seno del GERIP. En la última modificación se corrigió el valor programado del indicador 7 “Número de redes de información y publicidad” de 4 a 3, ya que se venía computando una red más de las que realmente existen.

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

La presente evaluación intermedia responde a la obligación establecida en el Anexo XII del Reglamento 1303/2013, referida a la medición de los resultados de las medidas de información y comunicación en cuanto al grado de visibilidad y concienciación de los programas, así como del papel desempeñado por la UE. Se trata de la primera evaluación intermedia de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2014-2020 de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, a la que seguirá la evaluación final, a desarrollarse en 2022.

1.1.2 Criterios de evaluación

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

- **Proporcionalidad**, es decir, la existencia de una correspondencia entre las actuaciones recogidas en los Programas Operativo y el montante financiero de fondos europeos destinado a su cofinanciación y las actuaciones en materia de comunicación.
- **Pertinencia de la estrategia de comunicación** en relación con las directrices comunitarias formuladas al respecto. En este sentido, se valora la adecuación de la Estrategia de Comunicación respecto a la documentación existente en esta materia procedente de las redes de comunicación INFORM e INIO de la Comisión Europea.
- **Validez y consistencia interna de la Estrategia de Comunicación**, comprobando si existe coherencia entre los objetivos de la Estrategia de Comunicación y si las medidas de comunicación puestas en marcha responden adecuadamente a dichos objetivos.
- **Asignación y adecuación de los recursos** destinados a esta materia, es decir el grado de ajuste entre las medidas de la Estrategia y los recursos disponibles para su ejecución.
- **Consideración del principio de igualdad de oportunidades**; es decir, si se ha tenido en cuenta el principio de igualdad de oportunidades en las acciones de información y comunicación ejecutadas durante el periodo de análisis que cubre la Evaluación.

1.1.3 Alcance temporal

En cuanto al alcance temporal de la evaluación, el período de referencia de la misma se circunscribe a las medidas de información y comunicación de las actuaciones recogidas dentro de los Programas Operativo FEDER y FSE de Castilla-La Mancha desde el 1 de enero de 2014 hasta el 30 de junio de 2019.

1.1.4 Agentes implicados y sus responsabilidades

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

Comisión Europea, responsable de:

- Revisar los resultados de las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación con motivo de su inclusión en los informes anuales de 2019 y de 2023.

Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE¹, entre cuyas funciones destacan:

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

- Definir el marco común de trabajo en materia de evaluación para las Estrategias de Comunicación del FEDER y FSE.
- Coordinar, de manera general, el proceso de evaluación convocando las reuniones del GERIP (Grupo Español de Responsables de Información y Publicidad).
- Participar en el Grupo Consultivo de seguimiento estratégico y evaluación para presentar los avances en materia de evaluación de la comunicación.
- Observar la evolución del sistema de indicadores de seguimiento y evaluación de la comunicación definidos para el periodo 2014-2020, instrumentando las instrucciones y mecanismos que deberán aplicar los organismos implicados en la cuantificación de los indicadores.
- Realizar el volcado de la cuantificación de sus propios indicadores en la aplicación informática INFOCO2014.

Organismos Intermedios del FSE y del FEDER: Viceconsejería de Empleo y Relaciones Laborales de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo y la Dirección General de Política Financiera, Tesorería y Fondos Comunitarios, dependiente de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

Las obligaciones en este ámbito para los Organismos Intermedios de los PO FSE y FEDER son las siguientes:

- Participar, a través del GERIP, en el proceso de definición del marco común de trabajo en materia de evaluación de la comunicación para los PO FEDER y FSE 2014-2020.
- Poner en marcha las evaluaciones de las Estrategias de Comunicación de los PO Regionales en 2019 y 2022 conforme a las pautas acordadas en la Guía de Evaluación, para su futura incorporación en los correspondientes informes anuales.
- Realizar el volcado de la cuantificación de los indicadores de seguimiento y evaluación propios en el aplicativo INFOCO2014, proporcionando las instrucciones y mecanismos que deberán aplicar los organismos regionales y coordinando la cuantificación de los indicadores de evaluación de las actuaciones de los organismos de su administración regional.
- Realizar el seguimiento de los avances de la Estrategia de Comunicación, en el ámbito de sus competencias, para colaborar en la información a facilitar a los correspondientes Comités de Seguimiento.
- Colaborar, en el ámbito de sus competencias, en la información a incluir en los informes de ejecución anuales y final según lo establecido en el artículo 50 del Reglamento (UE) N° 1303/2013.

Órganos gestores de los Programas Operativos.

El resto de organismos que interviene en la ejecución de cada Programa debe asumir las siguientes obligaciones:

- Asegurar la recopilación de la información y documentación necesarias para que esté disponible para los equipos de evaluación.
- Recopilar la información pertinente para cumplimentar los indicadores de comunicación y trasladarlos al Organismo Intermedio para que realice su volcado en la aplicación INFOCO2014.
- Colaborar en el adecuado desarrollo de los trabajos de la Evaluación de las Estrategias de Comunicación.
- Si así se les solicita, participar en grupos de discusión o en el proceso de identificación de buenas prácticas.

Equipo evaluador.

Para llevar a cabo la Evaluación, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ha contratado a un equipo externo especializado formado por profesionales de la empresa Red2Red Consultores S.L. Ésta ha sido la responsable de llevar a cabo el desarrollo de la Evaluación en el tiempo y la forma requerida por el órgano contratante, la Viceconsejería de Empleo y Relaciones Laborales de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

1.2 Métodos y técnicas utilizadas

1.2.1 Análisis documental

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

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

- Reglamento (UE) N° 1303/2013 (Título III, Capítulo II y Anexo XII).
- Reglamento de Ejecución (UE) N° 821/2014 (Capítulo II).
- Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha.
- Manual recopilatorio de cuestiones tipo práctico para los Beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020.
- Manual Práctico de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020

- Guía Rápida de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020.
- Documentación emitida por las redes de comunicación INFORM e INIO de la Comisión Europea.
- Actas de las reuniones del GERIP.
- Información de seguimiento: Indicadores, Informes de ejecución anuales, Actas de los Comités de Seguimiento, etc.
- Páginas Web de las Autoridades de Gestión, Organismos Intermedios y órganos gestores de los Programas Operativos.
- Evaluación intermedia y final del Plan de Comunicación de los PO FEDER y FSE 2007-2013 de Castilla-La Mancha.
- Informes de Buenas Prácticas presentadas de los PO FEDER y FSE.
- Lista de operaciones.
- Documentación gráfica de las actuaciones llevadas a cabo en materia de información y comunicación.

1.2.2. Sistema de indicadores

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

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

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

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

1.2.3 Entrevistas

Las entrevistas constituyen una herramienta fundamental para la obtención de información cualitativa que, cruzada con la cuantitativa obtenida de los indicadores de comunicación, permite analizar con mayor profundidad los efectos de las medidas de información y comunicación puestas en marcha. Siguiendo lo establecido en la Guía, se ha entrevistado a los siguientes tipos de actores:

- *Responsables de las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE* a través de una entrevista presencial personalizada mediante cuestionario. En concreto, la entrevista a la Autoridad de Gestión del FEDER se realizó con la persona Responsable de Comunicación, Ángeles Gayoso, Vocal Asesora de la Dirección General de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda. En el caso de la entrevista a la Autoridad de Gestión del FSE, se realizó con la persona responsable de Comunicación del FSE, Begoña Ruiz Castillo, Subdirectora General Adjunta de Gestión de la UAFSE, acompañada de María José Gil Serrano, Personal Laboral de dicha AG, Titulada Superior del Área de Gestión, encargada de los asuntos relacionados con la comunicación e igualdad de las actuaciones cofinanciadas con el FSE en el marco de los PO.
- *Responsables de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de Castilla-La Mancha*, Carlos Miguel Sánchez (Organismo Intermedio del FSE) y David Tomás León Bustos (Organismo Intermedio del FEDER), a través de una entrevista presencial personalizada siguiendo el cuestionario de apoyo propuesto en el Anexo 3 de la Guía de Evaluación.
- *Órganos Gestores*, a través del envío de cuestionarios vía correo electrónico, a partir de los contactos facilitados por las personas responsables de la Estrategia de Comunicación.

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

1.2.4 Encuesta a la población mayor de 16 años

Se ha llevado a cabo una encuesta telefónica a la ciudadanía aplicando el sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) realizada a una muestra representativa de la población seleccionada de forma aleatoria. Se han realizado un total de 1.169 encuestas, de acuerdo con la Guía de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación.

Como se indica en la Guía de Evaluación, el diseño muestral se ha realizado de forma que permita alcanzar de una manera eficiente los objetivos de la encuesta, considerando una estratificación por CCAA. El tamaño de la muestra teórica total se situó en 16.000 unidades. Para proceder a la afijación de las unidades en cada una de las distintas Comunidades y Ciudades Autónomas y en aras de respetar el principio de proporcionalidad se establecieron dos grupos independientes, en función de la pertenencia de cada una de ellas al Grupo de las menos desarrolladas, donde se han incluido las de transición o al de Regiones Más Desarrolladas. Para decidir el tamaño de la muestra en cada

grupo se ha conciliado el montante de fondos europeos a percibir en el período de programación 2014-2020 y la población residente en las Comunidades y Ciudades Autónomas incluidas en cada grupo. Finalmente, los tamaños fueron de 7.500 y 8.500 unidades, respectivamente.

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

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

La finalidad de la encuesta a la ciudadanía ha sido analizar la visibilidad de las actuaciones cofinanciadas a través de los PO, así como contrastar el grado de concienciación de la misma sobre el papel que juega la UE en la mejora de su calidad de vida. Asimismo, a través de esta encuesta se han podido evaluar dos indicadores de impacto vinculados a la ciudadanía².

1.2.5 Grupos de Discusión

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

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

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

- *Sensibilización y concienciación de la ciudadanía: canales, instrumentos, objetivos cubiertos, principales obstáculos, éxitos.*
- *Accesibilidad y calidad en la formación e información proporcionada en materia de Información y Publicidad a beneficiarios potenciales.*

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

En estos grupos de discusión, celebrados el 23 de octubre de 2019, han participado las personas responsables de comunicación de los siguientes organismos:

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

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

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

1.2.6 Análisis de Buenas Prácticas

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

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

1.3 Valoración de lo anterior

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

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

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

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

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

2. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de Castilla-La Mancha 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 6. Iniciar los trabajos de preparación de la futura estrategia de comunicación 2014-2020 en el marco de la red GERIP, garantizando, de esta forma, la aplicación del principio de asociación y partenariado. La participación de los órganos gestores y/u Organismos Intermedios tanto en esta fase de programación como en la posterior implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia, podría verse favorecida a través de la constitución de una red regional de responsables de información y publicidad. Si, se ha cumplido ya que la preparación de la Estrategia se ha llevado a cabo en el seno del GERIP, aplicando así el principio de asociación y partenariado. En segundo lugar, no se ha constituido una red regional de responsables de información y publicidad, no obstante, en la presente evaluación se ha observado que se mantienen un número elevado de reuniones intermedias de diversa índole entre los organismos gestores y los organismos intermedios para la gestión y ejecución de los Programas Operativos. Por lo tanto, se considera un foro adecuado para incorporar siempre un punto en el orden del día de estas reuniones relativo a información y comunicación sin necesidad de incrementar la carga administrativa ni absorber más tiempo del necesario a los organismos.

RECOMENDACIÓN 7. Capitalizar las lecciones positivas del actual período en materia de comunicación, conservando los actuales mecanismos para el seguimiento y la evaluación de los Planes, en particular los indicadores y los criterios para la selección de buenas prácticas; y aprovechando la experiencia para lograr un mayor ajuste en la programación de los objetivos cuantitativos, con la finalidad de evitar revisiones constantes de los indicadores. Si, por un lado, continúan los mecanismos de seguimiento y evaluación como los indicadores y los criterios de selección de buenas prácticas y, por otro lado, se hace un esfuerzo por ajustar la programación que se observa en las ligeras modificaciones que se han producido en la previsión de los indicadores.

RECOMENDACIÓN 8. Garantizar la transición de responsabilidades en materia de comunicación en un contexto de rotación laboral a través de la elaboración y publicación de procedimientos de información y publicidad en todos los órganos gestores y Organismos Intermedios. Si, se ha elaborado un Manual Práctico de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020 y una Guía Rápida de Información y Publicidad de las operaciones cofinanciadas con FEDER y FSE y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el periodo 2014-2020.

*RECOMENDACIÓN 9. Diseñar medidas específicas dirigidas a los beneficiarios de carácter privado (empresas, fundamentalmente) que contribuyan a elevar su protagonismo en la aplicación del futuro Plan de Comunicación. **Sí**, se han incrementado este tipo de medidas a través de su inclusión en los documentos orientativos que se han elaborado, instrucciones, traslado a las órdenes de convocatorias, contratos y convenios.*

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

2.1 Pertinencia de la Estrategia de Comunicación

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

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

- Una descripción del enfoque adoptado, con inclusión de las principales medidas de información y comunicación destinadas a los beneficiarios potenciales, los beneficiarios, los agentes difusores y el público en general que deba adoptar el Estado miembro o la autoridad de gestión, teniendo en cuenta los objetivos descritos en el artículo 115. Este elemento se corresponde con el capítulo 3 de la Estrategia.
- Una descripción de los materiales que se pondrán a disposición en formatos accesibles para las personas con discapacidad: Este elemento se corresponde, concretamente, con el apartado 3 del Capítulo 3 de la Estrategia.
- Una descripción de la forma en que se ayudará a los beneficiarios en sus actividades de comunicación: Este elemento se corresponde, concretamente, con el apartado 4 del capítulo 3 de la Estrategia.
- El presupuesto indicativo de la ejecución de la estrategia: Este elemento se corresponde con el capítulo 5 de la Estrategia.
- Una descripción de los organismos administrativos, con sus recursos de personal, responsables de la ejecución de las medidas de información y comunicación: Este elemento se corresponde con el capítulo 4 de la Estrategia.
- Las disposiciones relativas a las medidas de información y comunicación contempladas en el punto 2, con inclusión del sitio o el portal de Internet en los que pueden encontrarse esos datos: Este elemento se corresponde, concretamente, con el apartado 5 del capítulo 3 de la Estrategia.

- Una indicación de la forma en que se evaluarán las medidas de información y comunicación por lo que respecta a la visibilidad y difusión de la política, los programas operativos y las operaciones, así como del papel desempeñado por los fondos y la unión: Capítulo 7.
- Una descripción de la utilización de los principales resultados del programa operativo anterior: Este elemento se corresponde con el capítulo 2 de la Estrategia.
- Una actualización anual en la que se expongan las actividades de información y comunicación que se llevarán a cabo en el año siguiente: Se realiza anualmente en el Comité de Seguimiento de los PO, donde se presenta un Anexo de Comunicación.

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

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

De hecho, la propia Estrategia de Comunicación reconoce literalmente que *“se ha elaborado conforme a la reglamentación comunitaria relativa a los Fondos Estructurales en materia de información y publicidad, así como a lo que establecen al respecto las disposiciones de aplicación de los programas operativos a que se refiere y a las pautas e índice acordados en el marco del GERIP”*.

La pertinencia de la Estrategia se ha visto reforzada gracias al esfuerzo del GERIP en poner en valor las Buenas Prácticas como eje vertebrador del sistema, la importancia de prever herramientas de información y publicidad adaptadas a cada grupo destinatario y la necesidad de un nivel de coordinación máximo entre todos los actores implicados. Esto se ha traducido en la continuidad y mejora de la base de datos de Buenas Prácticas como un elemento clave para la mejora de la visibilidad del FEDER en España a través de los mejores proyectos cofinanciados y la definición de una amplia variedad de medidas de comunicación.

A la valoración positiva que se hace de la pertinencia también contribuye que, en el contexto de la red **INFORM**, las directrices emitidas por la DG Regio animando a las regiones a superar los requisitos mínimos de publicidad y a desarrollar la lista de beneficiarios para crear una herramienta global de comunicación se han visto reflejadas en esta Estrategia a través del papel de la Autoridad de Gestión del FEDER con la creación del Portal Web Único y la lista de operaciones que, además, está disponible en otras lenguas (euskera, catalán, gallego, inglés y francés).

Así mismo de la revisión de las actas de las reuniones que se han celebrado de la red **INIO** en el periodo evaluado, se obtiene una valoración positiva ya que en las mismas se incide en un conjunto de directrices para una comunicación orientada a resultados, así como para proporcionar un marco adecuado de seguimiento y evaluación de los progresos alcanzados en materia de comunicación.

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

2.2 Validez y consistencia interna de la Estrategia de Comunicación

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

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

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

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

De forma más concreta, la Estrategia plantea un objetivo principal relativo a la visibilidad y a la puesta en valor del papel de la Unión Europea. Este objetivo se divide, a su vez, en dos objetivos estratégicos:

- Objetivo Estratégico 1: Informar sobre las oportunidades de financiación y participación que ofrecen los Programas y dar a conocer los procedimientos de acceso a las mismas y de gestión y control de los fondos y;
- Objetivo Estratégico 2: Visibilizar la inversión que realiza la Unión Europea en Castilla-La Mancha a través de los Programas Operativos de FEDER y FSE).

Estos objetivos se concretan en diversas líneas de actuación, cuyo análisis permite valorar la coherencia con respecto a si estas actuaciones contribuyen a los objetivos anteriormente citados. A través de este estudio se ha constatado que las acciones emprendidas que se enmarcan en las líneas de actuación están favoreciendo el logro de los objetivos establecidos y que, por lo tanto, el nivel de coherencia es elevado. Esta conclusión se apoya en los siguientes elementos:

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

- Las herramientas a utilizar permiten articular con éxito la lógica de intervención de la Estrategia de Comunicación.

Se ha observado la interrelación entre objetivos y medidas y éstas en relación a los grupos destinatarios a quién se dirigen llegando a las siguientes conclusiones:

Por un lado, las medidas destinadas a beneficiarios potenciales se agrupan en torno a cinco líneas de acción relativas a la difusión del contenido de los Programas Operativos y las posibilidades de financiación y participación, las condiciones de acceso a la financiación y las obligaciones que conlleva la aceptación de la ayuda, información sobre el tratamiento de los expedientes y criterios de adjudicación, así como los puntos de contacto necesarios para obtener información adicional. El 100% de estas medidas contribuyen al primer objetivo específico consistente en “Informar sobre las oportunidades de financiación y participación que ofrecen los Programas y dar a conocer los procedimientos de acceso a las mismas y de gestión y control de los fondos”.

Las medidas destinadas a los beneficiarios se engloban en dos líneas de acción consistentes en comunicarles la necesidad de su aceptación expresa de ser incluidos en la publicación de la lista de operaciones, así como la información de sus obligaciones y guiarles en sus tareas de gestión además de asesorarles en sus tareas de gestión, seguimiento, evaluación, control, información y publicidad. Todas estas medidas están orientadas a cumplir el primero objetivo específico, como en el caso anterior, de “Informar sobre las oportunidades de financiación y participación que ofrecen los Programas y dar a conocer los procedimientos de acceso a las mismas y de gestión y control de los fondos” si bien el 70% de las mismas están más enfocadas a la parte que se refiere a la gestión y control a lo que se añade la información necesaria para el seguimiento, evaluación, información y publicidad.

En cuanto a las medidas destinadas al público en general todas ellas contribuyen al objetivo específico de “Visibilizar la inversión que realiza la Unión Europea en Castilla-La Mancha a través de los Programas Operativos de FEDER y FSE” ya que contemplan actuaciones como la edición, publicación y difusión de material informativo sobre los Fondos y los PO, actos de comunicación y publicación periódica de información sobre el avance en la implementación de los Programas Operativos.

Así, de todas las medidas, el 55% de las mismas se orientan a la consecución del primer objetivo específico ya mencionado y el 45% restante al segundo objetivo específico por lo que el reparto es equitativo y contribuyen de una manera homogénea al objetivo general de visibilidad y a la puesta en valor del papel de la Unión Europea.

Por otro lado, un tercio de las medidas se dirigen a los beneficiarios potenciales, algo más del 20% a beneficiarios y el otro 45% se dirigen al público en general, reforzando el mencionado objetivo general. No obstante, de forma indirecta, una parte de las medidas para beneficiarios y beneficiarios potenciales, sobre todo aquellas más divulgativas contribuyen, en última instancia a la visibilidad de los fondos.

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

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

2.3 Asignación y adecuación de los recursos

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

Partiendo de los recursos humanos plasmados en la estrategia es preciso hacer algunas consideraciones ya que la realidad es que, por un lado, se destinan más recursos de los que aparecen y, por otro lado, estas personas no se dedican de forma exclusiva a las labores de comunicación. Además, se observa que la dotación de recursos humanos para la Estrategia de Comunicación no es homogénea entre los organismos implicados en la misma.

En primer lugar, por parte de la **Autoridad de Gestión del FEDER**, la persona que aparece en la estrategia como responsable y representante en el GERIP cuenta con cuatro recursos humanos adicionales para el cumplimiento de sus obligaciones. Una persona se encarga de la actualización de los contenidos de la página web, tanto de los relativos a la comunicación como del resto, llevándolos al día a 30 de junio de 2019. Otra persona del equipo se dedica exclusivamente a comunicación y se encarga del aplicativo INFOCO2014, volcando la información correspondiente a la Autoridad de Gestión y supervisando el trabajo de los organismos que dependen de ella desarrollando un detallado trabajo de filtrado de datos para que queden reflejados correctamente. Una tercera lleva a cabo las tareas de revisión y aprobación de Buenas Prácticas y, por último, se cuenta con el apoyo de una persona que realiza labores de secretaría y apoyo al resto del equipo en sus respectivas tareas. Por lo tanto, se considera que cuenta con un equipo proporcional al alcance de sus responsabilidades en esta materia.

En cuanto al papel de la persona responsable de comunicación de la Autoridad de Gestión del FEDER, tal y como aparece en la Guía de Evaluación, ésta se encarga de coordinar la labor de todos los organismos, empezando por la estructura de las Estrategias de Comunicación y llevando a las reuniones del GERIP la documentación que es preciso consensuar entre todas las personas participantes. También se revisa en estas reuniones el estado de situación de los diferentes elementos de comunicación como los indicadores y el correcto funcionamiento de la aplicación INFOCO2014, la lista de operaciones, los enlaces de los organismos en el Portal Web Único y se responsabiliza de que todas las Buenas Prácticas estén volcadas en la correspondiente base de datos. En este sentido, su papel, antes de incluir estas Buenas Prácticas en la base de datos es hacer un último filtro para verificar que todo el contenido es correcto, así como la forma y el lenguaje utilizado en la descripción de las actuaciones y en el cumplimiento de los criterios.

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

se ha contado con el trabajo del personal informático y aun así, se han producido retrasos de forma que este Portal no ha podido estar disponible en el periodo que comprende la evaluación

En relación a las responsabilidades de los **Organismos Intermedios** 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, en cada uno de los dos Organismos Intermedios 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 Manual Práctico de Información y Publicidad con un capítulo dedicado 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.

Estos Organismos Intermedios 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. Por último, los Organismos Intermedios tienen 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.

Para llevar a cabo estas tareas mencionadas, los Organismos Intermedios no sólo cuentan con los recursos explicitados en la Estrategia, sino que también reciben apoyo del conjunto de servicios de fondos que, en ambos casos, cuentan a su vez, con una asistencia técnica de una empresa externa especializada.

En cuanto a los **organismos gestores**, las personas responsables de comunicación asumen las obligaciones indicadas en la guía si bien, como se mencionaba al inicio no desempeñan únicamente esta función y además se produce rotación en los puestos, lo que está mermando su capacidad para el correcto cumplimiento de las obligaciones y supone un obstáculo para capitalizar el conocimiento adquirido. En este sentido, un elemento de mejora para el futuro, sería definir de forma más precisa el perfil y las funciones que debe asumir la persona responsable de comunicación de los organismos gestores.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores y los elementos potenciales de mejora, el equipo de evaluación considera que ambos **Organismos Intermedios** cuentan con los recursos humanos suficientes para desempeñar sus responsabilidades en materia de información y comunicación.

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

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

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

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 irregular según el organismo de que se trate**, 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 así como en el caso de los organismos gestores que cuentan con la persona responsable de comunicación pero que no sólo tiene asignadas las funciones de comunicación, sumado a la rotación de puestos observada por diferentes motivos, entre otros, los cambios que se han producido en la estructura orgánica de la Junta desde el inicio del periodo de programación y hasta el 30 de junio de 2019, fecha que delimita el alcance de la presente evaluación. Estos extremos dificultan el cumplimiento de sus obligaciones en materia de información y comunicación.

2.4 Consideración del Principio de Igualdad de Oportunidades

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

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

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

En la práctica, los canales de información y comunicación son idénticos sin diferenciar si se trata de hombres o mujeres quiénes reciben el mensaje, por lo tanto, cobra importancia la necesidad de profundizar sobre las diferentes situaciones de partida existentes para mejorar la incidencia y los resultados de la actividad desempeñada.

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

Asimismo, la integración del principio no se debe basar únicamente en dar a conocer las actuaciones que les afecten más directamente, sino en paliar el déficit principal que condiciona la implementación de la estrategia de comunicación atendiendo a una perspectiva de género como es la ausencia de análisis específicos que permitan conocer las necesidades de comunicación diferentes que puedan existir entre hombres y mujeres.

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

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

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

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:

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

3.1 Avances en la ejecución de las medidas

3.1.1 Adecuación del presupuesto

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

Este presupuesto previsto por la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de Castilla-La Mancha se considera adecuado, en virtud del principio de proporcionalidad, puesto que supera el valor objetivo establecido por la Comisión del 0,3% de la ayuda programada.

El análisis del avance de la ejecución en términos financieros se basa en la comparación entre este presupuesto y el montante estimado que se atribuye a cada indicador por las diferentes actuaciones.

Entre el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2019 se ha ejecutado un montante estimado de 102.691,00 €, lo que supone aproximadamente un 3% sobre el presupuesto de la Estrategia. Más de la mitad de este montante corresponde a las actuaciones vinculadas a los soportes publicitarios y un cuarto se dedica a actividades y actos públicos.

Este montante es muy desigual y en la mitad de los casos ni siquiera se ve reflejada esta información. Uno de los motivos identificados por los que este montante es tan bajo tiene que ver con que tanto los organismos gestores como los Organismos Intermedios no imputan este montante en todas las actuaciones que desarrollan, de hecho, más de la mitad de los organismos gestores no aportan esta estimación en sus actuaciones, comportamiento que se valora de forma negativa ya que, por un lado, limita la evaluación y, por otro lado, no refleja la realidad del gasto en comunicación que se produce en Castilla-La Mancha en el marco de la ejecución de las operaciones de los Programas Operativos

FEDER y FSE menoscabando la transparencia. Por tanto, se recomienda aumentar los esfuerzos para que los diferentes organismos implicados apliquen los criterios acordados en GERIP en la cuantificación e imputación de estos gastos. Adicionalmente, un elemento a mejorar para facilitar un seguimiento más exhaustivo del gasto en materia de comunicación y publicidad sería reforzar la consistencia de la información sobre el gasto ejecutado que se desprende de Fondos 2020 e INFOCO2014.

3.1.2 Avance de las medidas de la Estrategia

El análisis global del grado de avance **de las medidas y actuaciones de información y comunicación** comprendidas en el periodo desde el **1 de enero de 2014** y el **30 de junio de 2019** refleja que, a nivel general el retraso en la puesta en marcha de los Programas Operativos ha retrasado la ejecución de las operaciones y, por lo tanto, la correspondiente aplicación de las medidas de información y comunicación. De hecho, la ejecución adopta un ritmo creciente pasando de un nivel bajo en las primeras anualidades hacia una notable mejoría a partir del año 2017.

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 PO y, por tanto, se implementaron al inicio del período de programación y ya han terminado. El caso paradigmático es la actividad de lanzamiento del PO (medida 2.1, dirigida al público en general) con el objeto de dar a conocer a toda la ciudadanía las nuevas actuaciones que iban a aplicarse en el marco de los PO a lo largo de los siguientes años. Asimismo, ya se han llevado a cabo también las medidas dirigidas a los beneficiarios de las actuaciones, entre los que se incluyen los órganos gestores, dirigidas a facilitar las instrucciones para el correcto cumplimiento de las obligaciones en materia de información y comunicación de las actuaciones (medida 7.5 Elaboración de un Manual de aplicación prácticas de las medidas de la Estrategia, dirigida a los beneficiarios) o la impartición de cursos de formación. Se valora como coherente que en primer lugar se haya desarrollado y completado eficazmente la implementación estas medidas de carácter más instrumental, orientadas a sentar las bases para el correcto desarrollo de las actuaciones de información y comunicación.

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

Por último, está el tercer grupo de actuaciones cuya realización completa se encuentra en proceso. Se trata solamente de dos medidas destinadas al público en general. La primera se refiere a describir en el sitio Internet del beneficiario, la operación cofinanciada con sus objetivos y resultados, y destacando el apoyo financiero de la Unión (Medida 3.2). Esta medida aún no se ha culminado porque la mayor parte de las páginas Web de los órganos gestores no presentan la información con la estructura homogénea que se acordó en el seno del GERIP, a pesar de que el Organismo Intermedio ha formulado varias instrucciones en este sentido. La segunda incluye la publicación de la lista de operaciones (Medida 3.3.), pendiente en el caso del FSE a fecha de 30 de junio de 2019.

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.

A continuación, se resume la ejecución de todos los indicadores en comparación con lo que se programó en la Estrategia de Comunicación.

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

Tipo de actividad	Indicadores de realización	Programación	Total		Indicadores de resultados	Programación	Total		Montante estimado
			Ejecución	%			Ejecución	%	
1	Nº de actividades y actos públicos	339	146	43,07%	Nº de asistentes	24.422	11.001	45,05%	25.032
2	Nº de acciones de difusión	860	700	81,40%					-
3	Nº de publicaciones externas realizadas	288	56	19,44%	% de publicaciones distribuidas/editadas	100%	99,64%		19.327
					Nº de puntos de distribución	81	58	71,60%	
4	Nº de páginas Web	27	27	100,00%	Nº de visitas en páginas Web	280.000	190.475	68,03%	-
5	Nº de soportes publicitarios	316	163	51,58%					55.097
6	Nº de documentación interna distribuida	214	110	51,40%	% de organismos cubiertos	100%	99,94%		-
7	Nº de redes de información y publicidad	3	3	100,00%	Nº reuniones	68	32	47,06%	3.235
					Nº asistentes	59	34	57,63%	

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

En primer lugar, en lo referente al análisis de la **contribución y grado de avance de los indicadores de realización y resultado** de la Estrategia de Comunicación, se procede a valorar en qué medida los organismos contribuyen a alimentar los mismos y si su actividad en la materia queda debidamente

indicada, o lo que es lo mismo, cuál es el grado de calidad del volcado de información en INFOCO2014. Este análisis, además, se vincula con el del **grado de ejecución financiera del gestor con respecto al total de la Estrategia de Comunicación**. Teniendo en cuenta todos estos criterios, en cada indicador se realiza una clasificación entre organismos en términos de su contribución al avance del mismo como “muy positiva”, “moderada” y “mejorable”:

- **Indicador de realización número 1, N° de actividades y actos públicos** e indicador de resultado vinculado al mismo, **N° de asistentes**:

El grado de ejecución del indicador de realización se encuentra en un punto intermedio mostrando un grado de ejecución medio y, en cierto modo, coherente con el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Estrategia con un porcentaje de ejecución del 43,07%. Si se continúa con el ritmo de ejecución desplegado hasta la fecha, todo apunta a que será factible alcanzar el valor previsto en la Estrategia de Comunicación hasta la finalización del periodo de programación. El indicador de resultados asociado, que es el **número de asistentes**, también presenta un porcentaje de ejecución coherente y acorde con el momento del período de programación del 45%.

En cuanto a la **calidad en el volcado de indicadores** en INFOCO2014, es decir, si la descripción de la actuación es comprensible, si se evita el uso de abreviaturas, siglas o si no se duplican registros, se puede afirmar lo siguiente. En el caso de este indicador, en la mayoría de los casos no se incluye la mención a la cofinanciación ni se distingue si corresponde al FEDER o al FSE exceptuando aquellas actuaciones muy generales como son los Comités de Seguimiento o las jornadas de presentación de los Programas Operativos que llevan a cabo los Organismos Intermedios, las descripciones de la Agencia del Agua y algunas informadas por la Dirección General de Acción Social y Cooperación. El resto de organismos se valora de forma negativa en este sentido al no describir correctamente estas actuaciones por lo que será preciso llevar a cabo una revisión y concretar más la descripción para mejorar su comprensión y transparencia.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, **los organismos que presentan un comportamiento más favorable en cuanto a la contribución a ambos indicadores** son los siguientes:

En primer lugar, destaca la **Vicenconsejería de Empleo, Diálogo Social y Bienestar Social, Organismo Intermedio del FSE**, desarrollando casi un 25% del total de actividades y actos públicos que se han llevado a cabo por el conjunto de organismos implicados en la Estrategia. Estas actuaciones se refieren a reuniones, cursos, jornadas, seminarios y también el acto de presentación del Programa que tuvo lugar en Toledo en el mes de marzo de 2016.

La **Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad** también ofrece una aportación significativa en cuanto a las actuaciones que alimentan este indicador, con un 20% sobre el total de las realizadas por el conjunto de organismos. Su actividad se centra en la inauguración y presentación de las operaciones que ejecuta esta Dirección General, incluso a nivel internacional como muestra su participación en colaboración con el Gobierno de Panamá en la presentación del Servicio de Capacitación y Empleo.

La **Dirección General de Acción Social y Cooperación** centra sus actividades y actos públicos en algo muy importante como es llegar a todo el territorio de la Comunidad Autónoma. Así, organiza este tipo de actuaciones en las diferentes provincias donde desarrolla jornadas informativas y formativas

de gestión de proyectos con periodicidad, al menos, anual. Esto demuestra que lleva una planificación de las actuaciones de información y publicidad, aspecto que le está aportando éxito en cuanto a la difusión de los Programas Operativos.

Dentro de este grupo de organismos cabe destacar el esfuerzo realizado por la **Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización** en cuanto al *Nº de actividades y actos públicos* que ha organizado desde la anualidad 2016 y especialmente en el año 2018 que cuentan con un elevado *Número de asistentes*. Por lo tanto, el motivo es doble, por un lado, desarrolla un conjunto amplio de actividades como talleres, foros, jornadas informativas y actos de difusión de los programas que desarrolla esta Dirección General y, por otro lado, tiene un elevado alcance en cuanto al número de personas asistentes, en diferentes provincias y multitud de municipios, especialmente en el año 2018.

Por último, en este grupo de organismos se encuentra la Dirección General de Fondos Europeos, (Autoridad de Gestión del FEDER), si bien es necesario dejar constancia de que su papel en el Programa Operativo tiene un carácter más transversal, 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.

Una vez destacados estos organismos, siguiendo con la presente clasificación, los **organismos que muestran un comportamiento moderado** se enumeran a continuación en orden de mayor a menor relevancia en cuanto a su aportación a la Estrategia de Comunicación: DG de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional, DG Política Financiera, Tesorería y Fondos Comunitarios, Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Programas de Empleo, Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX), Agencia del Agua de Castilla-La Mancha y la Universidad de Castilla-La Mancha.

Por último, el resto de **organismos tienen un margen de mejora** con respecto a las actividades y actos públicos que desarrollan. En este sentido, es necesario que la Autoridad de Gestión del Fondo Social Europeo reporte las actividades que lleva a cabo y que repercuten en el avance de esta Estrategia ya que, por la información cualitativa recabada para esta evaluación, consta que, por ejemplo, celebran un foro anual con multitud de público asistente. Por último, se valora de forma negativa que, a 30 de junio de 2019, los siguientes organismos gestores aún no han desarrollado ninguna actividad y acto público: Viceconsejería de Medio Ambiente, DG de Política Forestal y Espacios Naturales, Viceconsejería de Cultura, DG de Industria, Energía y Minería, Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía, Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, Dirección General de Salud Pública y Consumo, Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), Dirección General de Familias y Menores, DG Universidades, Investigación e Innovación, Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha y la Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral.

- El **indicador de realización número 2 “Nº de acciones de difusión”** muestra un grado de ejecución del 81,40%, siendo un **valor de ejecución muy elevado** en relación con el momento del período de programación considerado.

En cuanto a la [calidad del volcado de la información relativa a este indicador en INFOCO 2014](#), las [acciones de difusión](#) presentan registros duplicados y erratas menores, tampoco aluden a la cofinanciación en una amplia proporción e incluyen el número de expediente de contratación, información que no aporta valor añadido a la descripción de la actuación. En ocasiones se observan textos excesivamente sintéticos que no permiten entender de forma clara qué acción se está describiendo. Estos extremos, que se producen en la práctica totalidad de los órganos exceptuando los Organismos Intermedios, conducen a una valoración negativa por lo que se recomienda que sean revisados por las personas responsables de comunicación y tratar de mejorar la calidad del volcado. Entendiendo que la herramienta sólo permite incluir y/o borrar registros de forma individual, es decir, que no permite ni cargas ni eliminaciones masivas, será necesario llevar a cabo un plan de acción para que, sin que suponga una carga de trabajo excesiva, al final del período la información que se visualice sea correcta. Deberá proporcionarse también a los organismos gestores unas pautas concretas acerca de la correcta descripción de las actuaciones.

En cuanto a la contribución al grado de ejecución de este indicador, el [organismo que presenta un comportamiento más favorable](#) es la **Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes** con un total de 120 acciones de difusión, lo que supone un 17,1% con respecto al total ejecutado por el conjunto de organismos en este indicador de realización y además, al margen de las reglamentarias, realiza un esfuerzo para elaborar videos, noticias más completas de difusión en diferentes medios escritos y online.

Para este indicador, los [organismos que muestran un comportamiento moderado](#) son los siguientes:

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

El **Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)**, presenta actividad en este indicador relativo al [Nº de acciones de difusión](#), con un total de 11 en el periodo que abarca la presente evaluación, si bien todas ellas son notas de prensa.

La **Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación** es otro de los organismos incluidos en el grupo de aquellos que presentan un comportamiento moderado ya que, a pesar de contar sólo con 23 [acciones de difusión](#), se llevan a cabo de forma más o menos constante a lo largo de todas las anualidades.

La **Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional** reporta principalmente notas de prensa y publicaciones en el Diario Oficial, aunque también incluye difusión en redes sociales como Twitter y Facebook (en este último caso se encuentra repetido el siguiente literal: “*Difusión en Facebook sobre enseñanzas cofinanciadas por FSE IES AZARQUIEL*”).

La **Dirección General de Programas de Empleo** centra sus actuaciones de comunicación en el Plan de Empleo parados de larga duración desarrollando [actos de difusión](#) mediante notas de prensa y publicaciones en el diario oficial principalmente. No obstante, según consta en la Buena Práctica han publicado un video en Youtube y han hecho publicaciones en prensa, actuaciones que no constan en

el volcado de indicadores por lo que se reitera el hecho de que los organismos no están trasladando de forma adecuada a INFOCO 2014 las medidas que están ejecutando.

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

En este grupo con un comportamiento similar se encuentran también los siguientes organismos: Dirección General de Industria, Energía y Mina, Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización, Agencia del Agua de Castilla-La Mancha, Universidad de Castilla-La Mancha, Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad, Dirección General de Acción Social y Cooperación y los dos Organismos Intermedios.

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: Viceconsejería de Medio Ambiente, DG de Política Forestal y Espacios Naturales, Viceconsejería de Cultura, Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía, Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, Dirección General de Salud Pública y Consumo, Dirección General de Familias y Menores, Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha y la Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral.

■ **Indicador de realización 3 N° de publicaciones externas realizadas** y sus correspondientes *indicadores de resultados, % de publicaciones distribuidas/editadas y N° de puntos de distribución.*

El grado de ejecución del indicador de realización *N° de publicaciones externas realizadas* se sitúa en unos niveles que todavía no alcanzan el 20% y que, por lo tanto, habrá de impulsarse para alcanzar los valores previstos. En lo que respecta al *indicador 3.1, que mide el “porcentaje de publicaciones editadas/distribuidas”* de las publicaciones externas realizadas, todos los gestores que editan o distribuyen publicaciones lo hacen siempre en porcentajes muy altos, del 99,64%, alcanzando prácticamente el valor previsto programado, por lo que se valora muy positivamente. Por otro lado, *el indicador de resultado del número de puntos de distribución*, también muestra un comportamiento muy satisfactorio, ya que presenta un valor del 71,60%

En cuanto a la **calidad de la información volcada en INFOCO 2014** relativa a las publicaciones externas realizadas sigue sin incluirse la mención a la cofinanciación, exceptuando como en los casos anteriores a los Organismos Intermedios y a la Agencia del Agua si bien la descripción de las actuaciones se muestra de forma más comprensible para conocer el tipo de publicación a que se refiere.

Por lo que se refiere al grado de contribución de los organismos a la ejecución de estos indicadores, en primer lugar, destacan muy por encima del resto tanto el **Organismo Intermedio del FSE** como la **Autoridad de Gestión de FEDER** ya que, entre ambos, absorben dos tercios de toda la actividad vinculada a este indicador de realización.

El **Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX)** contribuye de forma destacada al indicador de Nº de publicaciones externas principalmente con newsletter anuales desde 2016 siendo menor su contribución al resto de indicadores.

La **Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad** ha editado dípticos, folletos, carteles, boletines e infografías dirigidas a dar a conocer sus principales actuaciones como el Servicio de Capacitación de ASPRONA, APANA y EMPLEATE (Asociación Autismo de Albacete).

La **Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional** también ha hecho un esfuerzo en este sentido editando diversos folletos y dípticos informativos, así como carteles para dar a conocer sus actuaciones en diferentes Institutos de Enseñanza Secundaria.

Por otro lado, un conjunto de organismos que ha editado publicaciones, aunque de forma más moderada, son los siguientes: Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización, Agencia del Agua de Castilla-La Mancha y la Dirección General de Acción Social y Cooperación.

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 se refiere al **indicador 4 Nº de páginas web**, alcanza un porcentaje del 100%, lo que significa que todas las páginas previstas en la Estrategia de Comunicación ya están en marcha. No obstante, en el análisis detallado se ha encontrado un pequeño desajuste ya que, por un lado, en el portal web único de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda, son 26 los organismos referenciados (Organismos Intermedios y Órganos Gestores). Éstos, sumados a las dos Autoridades de Gestión del FEDER y FSE harían un total de 28 organismos que deberían disponer y volcar la información de sus páginas web y, por tanto, la programación de este indicador debería ajustarse a 28. En el chequeo de la información se ha detectado que la Dirección General de Recursos Humanos y Planificación Educativa si bien se encuentra en el portal web, a fecha 30 de junio de 2019 todavía no ha reportado información alguna de su página web.

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

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”.

Asimismo, en el *Manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020* se indica que “*las páginas web de los organismos beneficiarios públicos y/o intermediarios frente a beneficiarios/as privados, a los efectos de la obligación de tener un portal web único en España (que será en el caso de FEDER el de la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y en el de FSE el de la Unidad Administradora del FSE del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social) deberán contener un apartado específico para*

proporcionar información sobre la Política Regional, los Programas Operativos y sus propias operaciones apoyadas a través de los mismos y se hará especial mención a las Buenas Prácticas de actividades cofinanciadas. A esos apartados específicos se podrá acceder a través de enlaces desde el portal web único.

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

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 de los Organismos Intermedios y de los Órganos Gestores/Beneficiarios que participan en los Programas Operativos tanto del FEDER como del FSE de Castilla-La Mancha, al estar hablando de una estrategia de comunicación plurifondo, y haberse decidido así para todas estas estrategias, al menos hasta que los dos portales de ambos fondos, no estén operativos en su totalidad. De hecho, existe coincidencia entre el número de enlaces Web que aparecen en el Portal Único de la Autoridad de Gestión del FEDER, que incluye tanto los de este Fondo como los de FSE, con los que aparecen en la aplicación INFOCO2014. Los enlaces, a fecha de elaboración de la presente evaluación, se encuentran actualizados y funcionan correctamente. En consecuencia, se constata un cumplimiento satisfactorio de estos requisitos normativos.

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

En cuanto a la página web de los Organismos Intermedios, señalar que disponen de un portal único de Fondos Estructurales en Castilla-La Mancha con información muy completa y con la estructura acordada en las reuniones del GERIP a la que se añaden otros apartados relevantes para el conocimiento y la difusión de la política de Cohesión entre los que destacan, entre otros, una apartado de Buenas Prácticas, documentación relativa a los Comités de Seguimiento (actas y reglamento interno), Informes Anuales de Ejecución, preguntas frecuentes, etc. Además, en esta página web se diferencia con claridad la información relativa tanto al FSE como al FEDER, en cada uno de sus apartados.

Finalmente, los organismos gestores tanto del FEDER como del FSE en Castilla-La Mancha disponen de su página web en funcionamiento, con el logo y el lema correspondiente si bien dichas páginas no cuentan con la estructura acordada en las reuniones del GERIP, es decir, no se organiza en los apartados correspondientes a programación, gestión, evaluación y seguimiento.

Esta situación debe ser revisada en todos los casos para que se comience cuanto antes a dotar de contenidos a las páginas de todos los organismos y poder difundir de manera óptima el papel de la

Unión Europea y la cofinanciación tanto del FEDER como del FSE. Incluso en el caso del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, cuya página web cuenta con amplia información de sus operaciones, tampoco dispone de la estructura adecuada y además, el enlace desde el Portal Web Único no lleva directamente a la página sino que se dirige a la web de fondos europeos de Castilla-La Mancha.

En cuanto al “**número de visitas en páginas Web**”, tanto las Autoridades de Gestión, como los Organismos Intermedios 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, a la hora de valorar las visitas se observa que, por un lado, en la descripción de la actuación se hace constar el siguiente literal: “visitas Web Fondos Estructurales C-LM”. Y, por otro lado, se ha hecho un reparto proporcional del total de visitas contabilizadas entre los organismos gestores. Por lo tanto, al no estar volcada la información de forma correcta no se puede evaluar el grado de cumplimiento de este indicador por parte de cada organismo.

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, excel o pdf; debe estar recogida en los portales Web único de cada uno de los Fondos, FEDER y FSE. En este 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 de los Organismos Intermedios y/o de los órganos gestores, según quien tenga la obligación 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.

Teniendo en cuenta esta situación, el Organismo Intermedio del FSE ha portado a la UAFSE la información que se le ha requerido en este sentido si bien, a 30 de junio de 2019, dicha información no se podía ver reflejada. Por último, el Organismo Intermedio del FEDER no está cumpliendo con rigor esta obligación y deberá proceder a una revisión de los campos para que se hagan más comprensibles (por ejemplo: 63_CM_0_CONTO/2018/5500000548/) evitando el uso de siglas y

completando la descripción de las actuaciones en inglés que todavía está pendiente en algunos casos.

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. Este indicador muestra un grado de ejecución medio y, en cierto modo, coherente con el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Estrategia con un porcentaje de ejecución del 51,58%. Esto apunta a que, si se continúa con el ritmo de ejecución desplegado hasta la fecha, será factible alcanzar el valor previsto en la Estrategia de Comunicación para este indicador hasta la finalización del periodo de programación.

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 a los Organismos Intermedios, su aportación es en torno al 6% con respecto al total de organismos, en línea con lo que son sus obligaciones en esta materia.

En cuanto a la contribución de los organismos gestores a la ejecución de este indicador, en primer lugar, la **Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes** es el organismo con más peso debido a que ejecuta un mayor número de obras que el resto y coloca las preceptivas vallas y carteles de obra con fines publicitarios para dar a conocer a la ciudadanía las actuaciones que desarrolla.

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

En una **posición intermedia** en cuanto a la contribución de este indicador se encuentran los siguientes organismos en orden de mayor a menor importancia: el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, la Autoridad de Gestión del FEDER, la Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad, la Dirección General de Acción Social y Cooperación, la Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización, la Dirección General de Política Financiera, Tesorería y Fondos Comunitarios, la Universidad de Castilla-La Mancha (2,5), el Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX), la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha, la Dirección General de Familias y Menores y el Organismo Intermedio del FSE.

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. Estos organismos son los siguientes: Viceconsejería de Medio Ambiente, DG de Política Forestal y Espacios Naturales, Viceconsejería de Cultura, Dirección General de Industria, Energía y Minería, Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía, Dirección General de Salud Pública y Consumo, Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), DG Universidades, Investigación e Innovación, Dirección General de Programas de Empleo y la Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral.

- El **indicador de realización 6 N° de documentación interna distribuida** presenta un grado de ejecución también intermedio y acorde con el momento del período de programación de un 51,4%, lo que hace previsible la consecución del valor previsto en la Estrategia de Comunicación al final del mismo. El indicador de resultados asociado, que mide el **% de organismos cubiertos**, es decir, el porcentaje a quién se distribuye la información, ha sido de prácticamente el 100% (99,94%).

En el análisis de la **descripción de las actuaciones que alimentan este indicador en la aplicación INFOCO2014**, se observa que determinados organismos hacen un esfuerzo por contribuir a estos objetivos a pesar de lo cual no acaban de completar correctamente la información en este sentido. Así, el Organismo Intermedio del FSE no incluye ninguna instrucción concreta de comunicación, aunque sí distribuye manuales de indicadores relacionados con la gestión del Programa Operativo. En cambio, el Organismo Intermedio del FEDER sí que ha remitido manuales con instrucciones concretas relacionadas con las obligaciones en materia de comunicación. El resto de organismos gestores que contribuyen a este indicador también incluyen jornadas formativas y de indicadores relacionadas con la gestión, aunque no se observa ninguna dirigida a la correcta comunicación de la cofinanciación, exceptuando la SG Educación que sí que ha remitido instrucciones acerca de la correcta colocación de una placa informativa permanente.

- Teniendo en cuenta todo lo anterior, la clasificación en cuanto al comportamiento de los organismos referente a la contribución a este indicador, es la siguiente:

Entre los organismos más activos en este sentido, destaca la **Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes** ya que es el que tiene mayor alcance en el **N° de documentación interna distribuida**, con un 44,5% sobre el total ejecutado para este indicador.

Por su parte, la Autoridad de Gestión del FEDER también presenta un comportamiento que destaca frente al resto, siendo razonable que este organismo despliegue una la actividad más intensa en cuanto a producción de publicaciones externas, por su papel para asegurar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias de comunicación de las actuaciones cofinanciadas. Por el contrario, la UAFSE no ha completado este indicador a pesar de que hay constancia de que sí ha llevado a cabo este tipo de actuaciones por lo que, en este caso, será preciso que se refleje su actividad de cara al futuro para hacer constar que contribuye a la transparencia de las actuaciones y a facilitar el cumplimiento de la normativa comunitaria.

La **Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional**, si bien tiene un peso importante frente al resto de organismos, las descripciones que se han incluido en el aplicativo INFOCO2014 generan incertidumbre sobre si realmente se corresponden con este tipo de medidas al no distinguir claramente a que se refieren, sirva el siguiente ejemplo: “Otros documentos Normas de convivencia”. En este sentido será preciso revisar las descripciones de este indicador

tratando de clarificar si se corresponden a guías metodológicas, indicaciones, informaciones, correos enviados con el objeto de aclarar temas o resolver cuestiones relacionadas con la gestión y aplicación de los Fondos, etc.

Con un **comportamiento mejorable** se encuentran la Dirección General de Acción Social y Cooperación y la Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad. Así mismo, en niveles que se han de mejorar, sobre todo por el papel que juegan en cuanto a su contribución para cumplir la normativa comunitaria en materia de información y comunicación.

El resto de organismos no ha desarrollado actividad en este sentido o, al menos, no está reportada en INFOCO por lo que deberá impulsar este tipo de documentación y su distribución siempre que sus competencias y funciones así lo requieran.

- Finalmente, el único indicador de realización que ya ha alcanzado la meta programada para todo el periodo de programación es el **número 7, N° de redes de información y publicidad**, presentando un grado de ejecución del 100%. Éste refleja las tres redes existentes de información y publicidad: GERIP, INFORM e INIO. Este valor se ajusta convenientemente a las obligaciones marcadas en la Estrategia de Comunicación y permite valorar positivamente su comportamiento. Tanto el **N° de reuniones** como el **N° de asistentes**, indicadores de resultados asociados a este indicador de realización, presentan unos valores acordes a los años transcurridos desde que se aprobó la Estrategia con respecto al total previsto en la misma. Así, el número de reuniones que se han llevado a cabo se sitúa en torno al 50% de lo previsto para todo el periodo por lo que el ritmo de celebración de las mismas es lineal. El número de asistentes refleja una media ligeramente inferior a la esperada, ya que sólo asisten el 57,63% de las personas que deben asistir de forma regular. No obstante, estos valores intermedios hacen que sea previsible que se cumplan los objetivos si se continúa con el mismo ritmo de ejecución.

En cuanto a la asistencia a las reuniones del GERIP, este criterio de valoración únicamente podrá ser considerado para las Autoridades de Gestión de FSE y FEDER, y los Organismos Intermedios. En estas reuniones se tratan todas las cuestiones que pueden surgir en el ámbito de las obligaciones de información y comunicación y sirven como foro para el traslado de instrucciones pertinentes en la materia. La asistencia a estas reuniones por parte de los Organismos Intermedios de FEDER y del FSE tanto directamente como por delegación entre los mismos es satisfactoria ya que sólo se ha ausentado en dos ocasiones. Por parte de la UAFSE, debería acudir a la totalidad de estas reuniones ya que esto favorecería la coordinación de ambos fondos en materia de comunicación, así como la traslación de los acuerdos que se adopten a los Organismos Intermedios de Estrategias de Comunicación monofondo.

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.

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

No obstante, debe señalarse con carácter previo que se han encontrado dos elementos en la práctica totalidad de los organismos y, por lo tanto, no ha sido criterios válidos para generar una adecuada clasificación. Esto sucede con el **montante estimado** que se atribuye a las actuaciones que viene siendo prácticamente simbólico en la mayoría de los casos y, por lo tanto, en el conjunto de la Estrategia. También, en el análisis de las **páginas web** se ha constatado que ninguno de los organismos gestores tiene la **estructura prevista** de gestión, seguimiento, evaluación y comunicación

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

1- Organismos que presentan un buen comportamiento.

Los **organismos que presentan un buen comportamiento** en materia de información y comunicación son:

- Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.
- Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización.
- Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional.
- Dirección General de Acción Social y Cooperación.
- DG Fondos Europeos (Autoridad de Gestión del FEDER).

Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Este organismo, además de haber presentado dos Buenas Prácticas, es uno de los que más contribuye a la consecución de los objetivos de la Estrategia de Comunicación, destacando las acciones de difusión que lleva a cabo, no sólo por su cantidad, sino por su calidad, realizando un gran esfuerzo en la elaboración de videos y noticias completas en los diferentes medios de comunicación.

Es el organismo con más peso en el indicador relativo a soportes publicitarios, sobre todo debido al tipo de actuaciones que desarrolla, lo que implica que coloca las correspondientes vallas y carteles de obra cumpliendo con sus obligaciones en materia de información y comunicación.

Por último, lidera la contribución al número de documentación interna distribuida, con una aportación muy por encima de la media del resto de organismos.

Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización

Este organismo, además de contar con dos Buenas Prácticas, presenta una contribución satisfactoria y homogénea en el conjunto de los indicadores de comunicación, sobre todo en lo que se refiere a las actividades y actos públicos que ha organizado especialmente en la anualidad 2018 contando además con un elevado número de asistentes.

Así, se puede decir que consigue un doble objetivo, por un lado, desarrolla un conjunto amplio de actividades como talleres, foros, jornadas informativas y actos de difusión de los programas que desarrolla esta Dirección General y, por otro lado, tiene un elevado alcance en cuanto al número de personas asistentes.

Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional

A pesar de sólo contar con una Buena Práctica se incluye en este grupo ya que presenta una actividad constante en prácticamente todos los indicadores, observándose un esfuerzo que se valora como muy positivo.

Este organismo reporta principalmente notas de prensa y publicaciones en el Diario Oficial, aunque también incluye difusión en redes sociales como Twitter y Facebook, destacando sobre el resto en el uso de este tipo de herramientas. También se destaca el esfuerzo que ha hecho en la edición de diversos folletos y dípticos informativos, así como carteles para dar a conocer sus actuaciones en diferentes Institutos de Enseñanza Secundaria.

Dirección General de Acción Social y Cooperación

Si bien sólo ha presentado una Buena Práctica, participa de forma activa en la Estrategia de Comunicación por lo que se valora satisfactoriamente su comportamiento de forma comparativa con el resto.

Este organismo se esfuerza en llegar a todo el territorio de la Comunidad Autónoma centrando sus actividades y actos públicos en el desarrollo de jornadas informativas y formativas en las diferentes provincias con una periodicidad, al menos, anual, lo que implica una planificación de sus actuaciones de información y comunicación, aportando éxito a la difusión de los Programas Operativos.

Autoridad de Gestión del FEDER

Contribuye de forma real al desarrollo de la Estrategia de Comunicación. El comportamiento de este organismo es muy positivo y alimenta consistentemente los indicadores de realización y resultado de la Estrategia de Comunicación que le corresponden por su rol de coordinación, representando un impulso notable y fundamental para el logro de los hitos previstos. En este sentido, señalar que la Autoridad de Gestión del FEDER centra su actividad en las redes de comunicación y en el desarrollo

de actuaciones vinculadas con la organización de actos sobre política regional y fondos europeos en España, así como con el mantenimiento del Portal Web Único y la publicación y actualización semanal de la Lista de Operaciones, en coherencia con la atención a las responsabilidades reglamentarias que le competen.

2- Organismos que presentan un comportamiento mejorable.

En segundo lugar, los organismos que presentan un comportamiento mejorable son los que se mencionan a continuación:

- Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX).
- Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).
- Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación.
- Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad.
- Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.
- Dirección General de Programas de Empleo.
- Organismos Intermedios del FEDER y del FSE.

Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX)

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

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

El SESCAM, al margen de presentar una Buena Práctica sólo contribuye al indicador N° de acciones de difusión con notas de prensa, hecho que llama la atención ya que en la Buena Práctica se mencionan determinadas medidas que no se ven reflejadas en INFOCO.

Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación

Otro de los organismos incluidos entre los que presentan un comportamiento regular en la **Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación** ya que, a pesar de contar con una Buena Práctica, sólo contribuye al indicador N° de acciones de difusión, si bien de forma constante a lo largo del periodo. Además, al igual que en el caso anterior, las medidas que se describen en la Buena Práctica no quedan reflejadas en la ejecución de los indicadores.

Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad

La **Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad** es un organismo muy activo en materia de comunicación, pero a pesar de ello sólo ha presentado una Buena Práctica por el

momento, así que debería concienciarse de la importancia de comunicar los proyectos interesantes que desarrolla.

En cuanto a los distintos indicadores, ofrece una aportación significativa en el desarrollo de actividades y actos públicos con la inauguración y presentación de las operaciones que ejecuta, incluso a nivel internacional. También edita un elevado número de material divulgativo con alta calidad informativa.

Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha

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

Dirección General de Programas de Empleo

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

Organismos Intermedios

Por último, por parte de los **Organismos Intermedios**, a pesar de presentar un comportamiento favorable en cuanto a medidas de información y comunicación implementadas, se hace necesario que comuniquen a sus organismos gestores los acuerdos alcanzados en el GERIP así como todo aquello que no están haciendo de forma correcta para cumplir con la Estrategia de Comunicación como, por ejemplo, la necesidad de homogenizar las páginas web en función de la estructura acordada: programación, gestión, evaluación y comunicación.

3- Organismos que tienen que mejorar de forma considerable.

- Viceconsejería de Medio Ambiente.
- DG de Política Forestal y Espacios Naturales.
- Viceconsejería de Cultura.
- Dirección General de Industria, Energía y Minería.
- Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía.
- Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.
- Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.
- Dirección General de Salud Pública y Consumo.
- Dirección General de Familias y Menores.

- Universidad de Castilla-La Mancha.
- Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral.
- Autoridad de Gestión del FSE (UAFSE)

Este conjunto de **organismos tiene que mejorar de forma considerable** y son los que deben dar un mayor impulso a su implicación en la comunicación y mostrar un mayor compromiso en cuanto a trasladar el mensaje de la importancia de los fondos en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Estos organismos presentan una aportación residual a la ejecución de la Estrategia de Comunicación en su conjunto.

En este grupo se encuentra la Autoridad de Gestión de FSE (UAFSE) debido a los problemas detectados en relación con la no disponibilidad de una página web actualizada, especialmente delicado en el caso de la lista de operaciones, su reducida participación en la red GERIP, la ausencia de registro de sus datos de ejecución de actividades de información y publicidad en INFOCO2014, o la no validación de las Buenas Prácticas presentadas del PO FSE conducen a una valoración negativa respecto a su papel en el avance de la Estrategia de Comunicación. Este hecho se agrava aún más porque la Autoridad de Gestión es el organismo de referencia para los organismos gestores de FSE y ha de ser el referente tanto en la gestión como en la comunicación de sus actividades.

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

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

Todo ello se ha ido presentando en los Comités de Seguimiento de los Programas Operativos FEDER y FSE de Castilla-La Mancha 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.

Teniendo en cuenta estos elementos, se puede concluir lo siguiente:

- Anexo de comunicación

Tanto los Informes Anuales de Ejecución del Programa Operativo FEDER como del Programa Operativo FSE comprendidos dentro del periodo de referencia de la evaluación, recogen un Anexo de Comunicación en el que se detallan las medidas de información y comunicación puestas en práctica, los indicadores, el acto anual en cumplimiento de las obligaciones de la Autoridad de Gestión, así como las Buenas Prácticas en su caso.

Además, en 2016, 2017 y 2018, tanto para FEDER como para FSE, se preparó y presentó un anexo de comunicación dirigido a la ciudadanía en un formato más visual y menos técnico con la intención de llegar mejor al público en general.

Por lo tanto, la información aportada en los Comités de Seguimiento de las tres anualidades que se están evaluando en relación con los avances en las medidas de información y comunicación previstas en la Estrategia, se produce mediante la elaboración y presentación de un documento específico en el que se detallan las mismas así como su evolución siguiendo el modelo previsto en el reglamento en modo de anexo a partir de la anualidad 2016 y de la cumplimentación del apartado 12.2 de los informes presentados en 2017 y 2019. No obstante, en la primera anualidad, se observa que la información es más escueta, debido a que la Estrategia de Comunicación de aprobó a finales de 2015 y, por lo tanto, en ese momento su implementación tenía un grado bajo.

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.

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

- Documento de modificaciones de la Estrategia de Comunicación

Hay que destacar que se han presentado a los Comités de Seguimiento las sucesivas revisiones y modificaciones para la revisión de la Estrategia, tanto de forma presencial como por procedimiento escrito cuando ha sido necesario.

- Informe para la ciudadanía

Por otro lado, en todas las anualidades y para ambos PO de FEDER y FSE, se ha cumplimentado el Resumen para la Ciudadanía, orientado a divulgar las principales actuaciones de ambos PO de una manera sencilla. Tanto los IAE como los Resúmenes para la Ciudadanía están accesibles en la Página Web de los Organismos Intermedios y en el Portal Web de la Autoridad de Gestión FEDER, a

excepción del relativo a la anualidad 2017. En el caso de la Autoridad de Gestión del FSE (UAFSE) esta información, a fecha de elaboración de esta evaluación no estaba disponible en su portal de internet.

Como conclusión, se puede afirmar que en los distintos Informes Anuales de Ejecución tanto en FEDER como en FSE, se aporta la información requerida sobre las medidas que se han llevado a cabo en materia de información y comunicación en el marco de ambos Programas Operativos, así como el detalle dado sobre las Buenas Prácticas y la evolución de las distintas medidas. En opinión del equipo evaluador, los Informes de Ejecución contribuyen a ampliar los canales que visibilizan la actividad que se realiza en el marco de los Fondos Estructurales, a lo que favorece la introducción de elementos gráficos e imágenes que contribuyen a comunicar de forma más directa a la ciudadanía el contenido de las medidas de información y comunicación que se presentan, y de las Buenas Prácticas.

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

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

Con la finalidad de conocer la repercusión de los sistemas de seguimiento en la calidad de la ejecución de las medidas de información y comunicación puestas en marcha, se establecen una serie de aspectos clave a través de los que poner de manifiesto el nivel de cumplimiento y de ejecución de las obligaciones que se establecen en la normativa europea en esta materia dentro de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020 de Castilla-La Mancha.

A continuación, se analizan estas siete cuestiones relevantes referidas a la calidad de la ejecución de las medidas. La información para la cumplimentación de este apartado se ha obtenido de las herramientas de evaluación de tipo cualitativo empleadas, tanto las entrevistas a las Autoridades de Gestión y a los Organismos Intermedios, como a los órganos gestores de los PO y las conclusiones alcanzadas a lo largo de los grupos de discusión celebrados en el marco de esta evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

A pesar de todas estas vías de comunicación, **el grado de conocimiento por parte de los órganos gestores de estas obligaciones se sitúa en un 78%**, dato que se obtiene del porcentaje de éstos que han manifestado en los cuestionarios realizados haber recibido instrucciones relacionadas con las obligaciones de información y comunicación. Este porcentaje superaba el 90% al final del periodo anterior por lo que es negativa la valoración que se hace de cómo está funcionando el traslado de instrucciones a los organismos, hecho que se constata en el análisis anterior de la ejecución de las medidas y que conlleva que el cumplimiento de las obligaciones no sea el óptimo.

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

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

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

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

En opinión del equipo evaluador, este esquema en tres niveles de traslación de las instrucciones pertinentes en materia de información y comunicación funciona gracias a la implicación de la Autoridad de Gestión del FEDER, con un papel importante en cuanto a asegurar que los flujos de información generados en el GERIP lleguen a los Organismos Intermedios.

Análisis de la estructura y funcionamiento del GERIP

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

Los principales objetivos de estas redes son asegurar el intercambio de información sobre los resultados de las Estrategias de Comunicación, intercambiar experiencias y buenas prácticas en la implementación de las medidas de información y comunicación, coordinar las actividades de comunicación entre los Estados Miembros y la Comisión, debatir y evaluar la efectividad de las medidas de información y comunicación y proponer recomendaciones para mejorar el alcance y el impacto de las actividades de comunicación y crear conciencia sobre los resultados y el valor agregado de esas actividades.

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

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

A nivel nacional, el Grupo Español de Responsables de Información y Publicidad (GERIP) fue creado en el periodo de programación 2007-2013 con el objetivo fundamental de favorecer la coordinación de sus participantes a la hora de aplicar las medidas de comunicación, así como 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 INFORM e INIO.

El equipo de evaluación valora muy positivamente la existencia de esta red, en cuyas reuniones, se tratan todas las cuestiones que pueden surgir en el ámbito de las obligaciones de información y comunicación, así como se trasladan las instrucciones pertinentes en la materia. También contribuye a favorecer el contacto directo entre los diferentes Organismos Intermedios de las Comunidades Autónomas, así como con la Autoridad de Gestión. Es el foro adecuado para poner en común las dudas y dificultades, establecer pautas y criterios homogéneos.

Las reuniones se celebran con una frecuencia trimestral y el Organismo Intermedio del FEDER asiste con carácter general, mientras que el Organismo Intermedio del FSE habitualmente delega su representación en el anterior. Esta frecuencia de las reuniones es adecuada a juicio del equipo evaluador, así como el contenido de las mismas ya que contribuyen a favorecer el contacto directo con la Autoridad de Gestión en materia de comunicación, lo que da pie a la puesta en común de dudas, dificultades, metodologías, así como al desarrollo de pautas y criterios homogéneos.

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

Se valora de forma positiva el hecho de que se haya abierto la participación en el GERIP a la Comisión Europea 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.

Teniendo en cuenta que, por un lado y como se ha mencionado anteriormente, el grado de conocimiento de las obligaciones ha descendido desde el 91% al final del periodo anterior hasta el 78% actual y que, por otro lado la red nacional GERIP ha permitido identificar los principales problemas a los que se han ido enfrentando los diversos organismos gestores ofreciendo posibles soluciones y respuestas a los interrogantes existentes en las distintas actividades informativas llevadas a cabo, se considera interesante trabajar en la creación de una red regional que reuniese a todos los órganos gestores de Fondos Estructurales de la región con la finalidad de conocer sus necesidades en materia de comunicación y dar una respuesta eficiente a las mismas.

Calidad de los procedimientos establecidos.

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

En cuanto al seguimiento por parte de los Organismos Intermedios, se han establecido procedimientos para este fin, tales como la recopilación de información y documentación necesaria, que facilita la cumplimentación de los indicadores y su posterior volcado a la aplicación INFOCO2014. Además, existen también procedimientos de control de calidad dirigidos a asegurar que la información que contienen los indicadores es la adecuada y reflejan fielmente la ejecución realizada. A pesar de esto, al no volcarse la información, al menos, dos veces al año según lo acordado, se produce un exceso de carga de trabajo en un momento determinado lo que repercute en la calidad del volcado, sin tiempo para una revisión ajustada que implique una información adecuada y precisa.

Asimismo, en cuanto a la valoración de la calidad de los procesos y la información aportada a los Órganos Gestores, se puede determinar que es elevada, si bien muestra una doble vertiente. Los indicadores de impacto que se analizan con detalle en el apartado 6 del presente informe revelan que, por un lado, la **satisfacción** de los destinatarios con la información facilitada es alta, con tasas que superan los valores del periodo anterior y el valor meta establecido para el final del periodo de programación y por otro, la valoración de la **utilidad** de esta información, que es la otra vertiente de la valoración de la calidad de la misma, es también muy elevada, con tasas que igualmente se sitúan por encima de los valores del periodo anterior y muy cerca del valor objetivo para el final del periodo de programación. Por el contrario, el grado de conocimiento de las obligaciones ha descendido en 13 puntos porcentuales con respecto al valor del indicador de referencia obtenido en la evaluación final del periodo anterior.

De esta manera, se puede concluir que los procesos puestos en marcha cumplen su función, pero no de forma satisfactoria en todos los casos, ya que, aunque la tasa de utilidad y satisfacción recibe una alta valoración por parte de sus usuarios, el grado de conocimiento de las obligaciones está descendiendo de forma considerable.

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

En cuanto a los **recursos humanos** y por lo que se refiere a las Autoridades de Gestión, los medios destinados a los aspectos de comunicación por las Autoridades de Gestión difieren según el fondo de que se trate. En el caso del FEDER se consideran ajustados a las obligaciones que le corresponden, tanto por la normativa comunitaria, como por la Estrategia de Comunicación.

Por su parte, la Autoridad de Gestión del FSE dispone de unos medios insuficientes, que está provocando el incumplimiento de determinadas exigencias, como la inexistencia del portal Web único, la ausencia de registro en INFOCO2014 de sus actividades de información y publicidad desarrolladas, la no validación de las Buenas Prácticas de operaciones del FSE presentadas o la imposibilidad de participar en las redes de comunicación como sería deseable.

Por lo que se refiere a los actores de la Comunidad Autónoma, en el apartado 2 del presente informe se analiza la dotación de los recursos, concluyendo que existe un equipo adecuado y las herramientas necesarias para garantizar el seguimiento de las medidas de forma correcta en el caso de los Organismos Intermedios y de la Autoridad de Gestión del FEDER, aunque no ocurre lo mismo en el caso de la Autoridad de Gestión del FSE ni en los organismos gestores.

Esto último se debe a que se han identificado limitaciones como es la rotación de personal motivada principalmente por los cambios en la estructura del Gobierno de la Junta de Castilla-La Mancha lo que provoca interferencias en la comunicación, además de una falta de precisión en la información volcada en INFOCO2014, complicando la identificación de cada organismo. Además, las personas responsables de comunicación de los organismos han expresado en el proceso de esta evaluación que no son expertas en la materia y que deberían contar con un apoyo de profesionales en la comunicación para implementar las medidas que vayan más allá de lo estrictamente reglamentario pudiendo ser más originales y llegando a un público más amplio.

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

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

considera que debería incrementarse el esfuerzo en la asignación de recursos en materia de información y comunicación. Este aspecto se valora de forma negativa debido a que si se sigue el mismo ritmo, todo apunta a que no se logrará el objetivo previsto en cuanto al montante estimado que se dedica a estas actuaciones.

Por todo ello, puede concluirse que **la asignación de recursos a los aspectos de comunicación es adecuada, aunque no en todos los organismos, ya que son necesarias mejoras** en la dotación, especialmente, de la Autoridad de Gestión del FSE y de los organismos gestores.

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

Al tratarse de una Estrategia de Comunicación plurifondo, los indicadores de comunicación de ambos Programas Operativos (FEDER y FSE) se vuelcan de forma conjunta en la aplicación informática INFOCO2014, a través de la cual se realiza el seguimiento de los mismos, facilitando la evaluación de los indicadores y la detección temprana de las posibles incidencias que puedan ocurrir.

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.

La Autoridad de Gestión del FEDER es el administrador de INFOCO2014, garantizando la homogeneidad de la información y el adecuado funcionamiento de la aplicación. El resto de organismos implicados en las Estrategias de Comunicación actúan como usuarios. En el caso de la de Castilla-La Mancha, el acceso y volcado de la ejecución regional se centraliza por los dos Organismos Intermedios que, como ya se ha comentado, cuentan cada uno con una persona específicamente encargada de realizar este volcado, previa recopilación y revisión de la información remitida por los órganos gestores.

Por su parte, el registro de la información 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, sería altamente recomendable que la UAFSE accediera a la herramienta y volcase esta información de cara al futuro, así como con carácter retroactivo.

Hay que destacar que en esta aplicación se han introducido algunas mejoras con respecto al periodo anterior que han contribuido a la mejora de su funcionamiento, como, por ejemplo, una mayor seguridad en el acceso a través del certificado electrónico. 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. No obstante, se han encontrado algunas limitaciones como el hecho de que este aplicativo no permite la desagregación 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.

Cumplimiento de los objetivos de información y comunicación.

Como se ha comprobado a lo largo del ejercicio evaluativo, de forma general, se están cumpliendo los objetivos de información y comunicación si bien es preciso hacer algunas distinciones entre los diferentes organismos implicados teniendo en cuenta las obligaciones que tienen asumidas en cada caso y que viene reflejadas en la Guía de Evaluación.

En primer lugar, en cuanto a la lista de operaciones, la Autoridad de Gestión del FEDER si ha cumplido con la obligación de publicarla en su página web además de contar con el Portal Web Único mientras que, por el contrario, la Autoridad de Gestión del FSE, en el periodo que abarca la presente evaluación no tenía publicado dicho listado al encontrarse incompleta su página web, es decir, tampoco cuenta con el Portal Web Único obligatorio para este periodo de programación 2014-2020.

Por otra parte, ambas Autoridades de Gestión cumplen con la obligación de celebración de una actividad informativa anual donde se difunde la importancia de la Política de Cohesión de la UE, siendo el caso del FEDER el *Acto Anual de Política Regional y Fondos Europeos en España* y el del FSE los Foros anuales que se celebran en distintas Comunidades Autónomas, así como los Encuentros anuales en los que participa el Organismo Intermedio del FSE.

En cuanto al grado de ejecución de los indicadores de comunicación, como se ha podido ver en el apartado 3.1 de la presente evaluación, es adecuado y coherente con el momento temporal del periodo de programación considerando el conjunto de organismos.

La obligación de la página web se está cumpliendo por parte de los Organismos Intermedios. Esta página incluye la información relativa a la información y comunicación con la estructura recomendada por el GERIP. No obstante, aunque los órganos gestores incluyen en sus páginas web la descripción de los proyectos cofinanciados, así como el emblema y logo correspondientes y elementos gráficos ilustrativos de los mismos, no siguen todavía esta estructura, pese a las instrucciones recibidas al respecto.

Asimismo, las instrucciones para el cumplimiento las obligaciones de información y comunicación se trasladan, como se ha visto al principio de este apartado, en los tres niveles analizados y se realiza un seguimiento de su cumplimiento tanto en el seno del GERIP hacia los Organismos Intermedios como en las jornadas, seminarios y reuniones de trabajo hacia los órganos gestores.

La presentación de las Buenas Prácticas es objeto de análisis en el capítulo 7 de este informe, así como en el apartado 3.1 relativo a los avances en la ejecución de las medidas. Si bien el ritmo de presentación de las mismas deberá incrementarse para cumplir con los objetivos establecidos al final del periodo de programación, todos los órganos gestores tienen información sobre ellas y conocen sus obligaciones en este sentido.

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

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

En el caso del FEDER, para este análisis han tenido en cuenta los modelos de las listas de comprobación utilizadas en las verificaciones y controles del Programa Operativo. Estas listas de comprobación, incluidas en Fondos2020 han sido facilitadas al equipo evaluador por parte del Organismo Intermedio del FEDER. En ellas se incluyen las preguntas y los ítems de verificación específicos para comprobar el cumplimiento de los requisitos u obligaciones en materia de información y comunicación de las actuaciones cofinanciadas por los Fondos Europeos.

Así, las cuestiones relativas a información y publicidad se encuentran, por un lado, en la lista de **selección de operaciones**, se verifican los siguientes puntos:

- ¿Se ha comunicado al beneficiario la cofinanciación europea y que la aceptación de la ayuda implica la aceptación de su inclusión en una lista pública de operaciones, de conformidad con el artículo 115?2 y las responsabilidades señaladas en el Anexo XII del RDC?
- ¿Se ha comunicado al beneficiario que debe cumplir la normativa nacional y comunitaria aplicable?

En 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?

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

- ¿Queda comprobado que se cumple con las medidas de información y publicidad establecidas en el Reglamento (UE) n° 1303/2013 y derivados?

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 de los Organismos Intermedios, como de las correspondientes Autoridades de Auditoría, se controla el cumplimiento de estas exigencias. El equipo evaluador ha revisado una decena de informes de verificación administrativas y sobre el terreno, que

cubren todos los Ejes de los PO FEDER y FSE para los que los OI han 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. 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, sobre todo teniendo en cuenta que hay un trabajo previo de los Organismos Intermedios que corrigen estas incidencias antes de elevar el informe a definitivo.

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

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

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

En el apartado 2.4 del presente informe se ha realizado el primer nivel de análisis, que tiene que ver con la inclusión en la Estrategia de Comunicación del principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. En este apartado, se comprobará la incorporación de estas medidas de igualdad de oportunidades en las distintas actuaciones realizadas en materia de información y comunicación en el marco de los PO.

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

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

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

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

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

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

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

Este gestor ha creado en 2018 un “Manual de Comunicación incluyente y no sexista”³ con el que toda persona utilice un lenguaje no sexista e inclusivo a partir de la creación de una herramienta de consulta efectiva, ágil y práctica.

De manera anual y a partir de 2018 se está llevando a cabo por parte del OI de FSE de Castilla-La Mancha un curso propio con el que conocer FSE y como realizar la gestión, control, evaluación y comunicación de las mismas al que acuden los distintos gestores de este fondo. Dentro de este, hay un módulo específico, “La implementación de la Perspectiva de Género en la implementación del FSE”, con el que potenciar la perspectiva de género y el principio de igualdad de toda actuación enmarcada bajo este PO.

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

³ https://institutomujer.castillalamancha.es/sites/institutomujer.castillalamancha.es/files/publicaciones/descargas/guia_definitiva_5-12-2018.pdf

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

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

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

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

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

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

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

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

Para el cálculo de los indicadores 4 y 5 se han tenido en cuenta las respuestas aportadas por la ciudadanía a partir de las cuales determinar el grado de conocimiento de las personas residentes en Castilla-La Mancha sobre los Fondos Estructurales y poder vincular el impacto a las medidas puestas en marcha en materia de comunicación e información de aquellas actuaciones cofinanciadas por FEDER o FSE hasta el 30 de junio de 2019. Esta información se ha adquirido a través de la “Encuesta a la ciudadanía” realizada a partir de un CATI⁴ o entrevista telefónica.

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

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

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

Destinatarios	Indicadores de impacto	Valor de referencia (2013)	Valor alcanzado (2019)	Meta (2023)
GESTORES Y BENEFICIARIOS DE LA AYUDA	1. Grado de conocimiento de las obligaciones	91,0%	78,0%	94,0%
	2. Tasa de satisfacción	66,0%	84,7%	76,3%
	3. Tasa de utilidad de las actuaciones	62,4%	86,0%	86,4%
CIUDADANÍA	4. Grado de conocimiento de los distintos Fondos	FEDER 49,3%	60,4%	61,1%
		FSE 63,8%	53,3%	66,8%
	5. Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea	59,2%	74,6%	68,0%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de estos indicadores muestran un impacto positivo en las dos vertientes. En aquella que tiene que ver con los organismos Gestores/Beneficiarios se observa como las jornadas/reuniones/eventos tanto de gestión como de comunicación tienen una tasa de satisfacción y de utilidad superior a con la que acabaron el periodo anterior (84,7% y 86% respectivamente), pero no sólo eso, sino que ambos indicadores ya han conseguido superar la meta interpuesta para el final del periodo.

En caso de la ciudadanía, los resultados también son destacables, ya que los dos indicadores que se miden presentan unos datos positivos en comparación con los datos del periodo anterior y en el caso del grado de conocimiento del papel desempeñado por la UE, ya se ha conseguido en esta evaluación intermedia la meta establecida para el final del programa con un 74,6%. En el caso del grado de conocimiento sobre los distintos medios, se observa como existe un mayor conocimiento sobre

⁴ Computer Assisted Telephone Interview.

FEDER que sobre FSE, en contraposición con los resultados obtenidos en la anterior evaluación (60,4% frente a 53,3% FSE)

A nivel general, se puede decir que la ciudadanía tiene un amplio conocimiento acerca de los fondos que provienen de la Unión Europea destinados a Castilla-La Mancha a través de actuaciones que tienen una repercusión económica y social. Sin embargo, en el caso del FEDER, aunque ha aumentado con respecto al periodo anterior, el grado de conocimiento de los Fondos Estructurales es inferior.

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

Indicador 1: Grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control, evaluación e información y publicidad. Este indicador resulta del análisis de las respuestas en las entrevistas a los Órganos Gestores/Beneficiarios con respecto a las preguntas establecidas en el cuestionario incluido en la Guía referidas al conocimiento de las obligaciones existentes en materia de programación, gestión, seguimiento y control. El porcentaje obtenido es de un **78%**, valor que se encuentra muy por debajo del conseguido en las evaluaciones de comunicación anteriores (2010 con un 88% y 2013 un 91%).

Se puede distinguir el grado de conocimiento por Fondos. En el caso del FEDER, este porcentaje es del 82,64% más de diez puntos porcentuales al del FSE, con un 71,43%. Estos resultados, que están por debajo de lo deseable que debería ser, como indica el objetivo del 94%, obedecen a que para obtener estos porcentajes se promedian las respuestas a diferentes preguntas del cuestionario y todas ellas no tienen que ver sólo con el grado de conocimiento de las obligaciones y, por lo tanto, es preciso identificar algunas causas:

En primer lugar, los órganos gestores de los Programas Operativos de Castilla-La Mancha no forman parte de ninguna red de comunicación relacionada con Fondos Europeos y, por lo tanto, todos han respondido que no a esta cuestión, provocando un descenso en la media obtenida para este indicador.

Por otro lado, no todos los responsables han participado de forma presencial en alguna jornada o sesión formativa en relación con los requisitos de comunicación en el nuevo periodo de programación, si bien en estos casos señalan que han recibido las correspondientes instrucciones por escrito.

Sin embargo, la totalidad de los organismos afirma que han aplicado correctamente las características técnicas exigidas reglamentariamente para las medidas de información y comunicación, también que han utilizado el eslogan acordado en la Estrategia de Comunicación para el material de comunicación puesto en práctica y mencionan en la convocatoria y/o resolución de las ayudas, convenios, etc. la participación del FEDER/FSE.

También otra de las preguntas que se promedia y que influye en que este indicador esté todavía alejado del objetivo es la presentación de Buenas Prácticas, ya que poco más de la mitad de los organismos gestores han presentado alguna en este periodo de programación.

Por último, tan sólo la mitad de los organismos gestores han puesto en marcha alguna actuación de publicidad para hacer ver los logros conseguidos en actuaciones cofinanciadas con Fondos Europeos debido principalmente a que parte de los organismos desarrollan actuaciones que, por cuyas características tienen mayor dificultad para llevar a cabo actuaciones de publicidad como es el

ejemplo de aquellos que todavía no han ejecutado el proyecto que tienen previsto en la programación o con un nivel de ejecución muy bajo por lo que todavía no se considera oportuno hacer ver los logros conseguidos.

Por último, tan sólo un 27,8% han organizado alguna jornada, seminario, evento, feria y/o certamen para divulgar su participación en el PO y/o en general sobre la política regional europea en España.

Por lo tanto, aunque se han identificado estos elementos de mejora que se acaban de mencionar y que deberán ser considerados, todo apunta a que cuando se eleve el ritmo de ejecución de los Programas, este indicador podrá acercarse a su valor objetivo.

Estos resultados son acordes a las valoraciones emitidas a lo largo del informe, sobre todo en cuanto los recursos humanos de los distintos organismos gestores: tanto en que son insuficientes para acometer óptimamente las tareas que llevan al cumplimiento de las obligaciones, como en lo señalado en relación a la rotación de personal, lo que implica que no todas las personas responsables de comunicación de los organismos gestores asisten a jornadas de formación. Esto conlleva que este indicador de impacto haya descendido de la manera señalada con respecto al periodo de programación anterior.

Indicador 2: 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 del 1 al 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 de un **84,7%**. Este resultado es muy destacable ya que ha aumentado en 18,7 puntos porcentuales el valor conseguido en la evaluación final del periodo de programación 2007-2013. Si se distingue por fondos, en el FEDER esta tasa es del 82,1% y en el FSE alcanza un valor muy notable del 96,3%.

De estos resultados se puede concluir que tanto la duración como el número de personas participantes, se valoran de forma satisfactoria y también las expectativas respecto a la sesión, se cumplen. Por lo tanto, el problema a la hora de cumplir con las obligaciones no se encuentra tanto en la programación y contenido de las jornadas, sino en su aplicación práctica posterior, vinculado al análisis que se ha hecho de los recursos humanos, es decir, que se consideran insuficientes, además de contar con una rotación de puestos elevada.

Indicador 3: Tasa de utilidad de las actuaciones. Esta tasa también se calcula a través de la valoración realizada sobre las **preguntas 3 y 14** del cuestionario, pero en este caso se tienen en cuenta las valoraciones de las personas entrevistadas en cuanto a Si la información presentada ha servido para adecuar y/o actualizar sus conocimientos sobre los Fondos y/o su aplicación, si los contenidos presentados son de utilidad práctica y si la sesión o evento es una herramienta adecuada para informar/formar sobre los Fondos.

La **tasa de utilidad** obtenida es del **86%**, habiéndose producido un aumento muy significativo con respecto al resultado obtenido en la evaluación final del periodo anterior (62,4%). Este incremento ha

sido sustancial en el caso de ambos fondos, ya que la tasa de utilidad de las actuaciones es, en el caso del FSE, del 97,5% y en el del FEDER del 83,4%.

Así, a pesar del peor resultado obtenido en el primer indicador, la valoración del impacto interno es positiva en su conjunto, ya que se ha incrementado de forma sustancial con respecto al período anterior, tanto la tasa de satisfacción y la tasa de utilidad, siendo un indicador del buen funcionamiento de los procedimientos puestos en marcha para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en esta materia.

Impacto externo: conocimiento por parte de la ciudadanía.

Indicador 4: Grado de conocimiento de los distintos Fondos. Este indicador se obtiene del porcentaje de respuestas afirmativas sobre el total a la segunda pregunta del cuestionario dirigido a la ciudadanía. Los resultados muestran que existe un mayor número de personas que han oído hablar del FEDER (60,4%) que del FSE (53,35). Estos datos han evolucionado en dirección contraria si se toma como referencia la última encuesta realizada en 2013, momento en que el grado de conocimiento del FSE era superior al del FEDER en 14,5 puntos porcentuales.

Por otra parte, si se analizan los datos de manera agregada, el porcentaje de personas encuestadas que han oído hablar de uno o de los dos fondos asciende al **74,25%**, siendo un porcentaje muy notable y coherente con el obtenido en el grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea (74,6%).

En cuanto a los resultados obtenidos en función del sexo y la edad se observan algunas diferencias. Así, existe un mayor conocimiento por parte de los hombres, tanto del FEDER (un 68,4% frente a un 52,7% de las mujeres) como del FSE, si bien la diferencia es menor, con un porcentaje del 54,3% en los hombres frente a un 52,3% de las mujeres.

Atendiendo a los tramos de edad, en el caso del FEDER, aumenta el porcentaje a medida que aumenta la edad, pasando del 43,1% en el intervalo de 16 a 19 años, hasta un 66,1% en las personas mayores de 54 años. Por el contrario, en el caso del FSE, el tramo de edad de los 25 a 29 años es quién presenta un mayor número de respuestas positivas, con un porcentaje del 59,8%.

Un análisis más profundo se centra en los resultados obtenidos en cuanto al grado de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre los proyectos o inversiones cofinanciados por FEDER o FSE que se producen dentro de la Comunidad Autónoma. En este sentido es preciso aclarar que, según el diseño de la encuesta, sólo se pregunta si se conocen proyectos o inversiones concretas a las personas que manifestaron haber oído hablar de alguno de los dos fondos. Así, el porcentaje de personas que conocían algún proyecto o actuación específica sobre el total de personas que conocían alguno de los fondos asciende a un 79,95%. En concreto, la ciudadanía expresa tener un mayor conocimiento de proyectos relativos a infraestructuras y a formación y empleo, con un 61,2% y un 70,5% respectivamente.

En cuanto al análisis sobre cuales han sido los canales de información por los que las personas residentes en Castilla-La Mancha han tenido conocimiento sobre las distintas actuaciones cofinanciadas con Fondos Europeos hay que destacar en primer lugar, los medios de comunicación más tradicionales como, la prensa, la radio o la televisión con un 73,8%, muy seguido de las vallas

en las carreteras o las placas en los centros de formación, con un 72,9%. El canal que se ha identificado con una menor difusión son los folletos, con un 33,3%.

Por último, un dato a destacar es que el 27,8% de las personas encuestadas que conocen actuaciones específicas ha participado en algún tipo de curso formativo cofinanciado por Fondos Estructurales.

Indicador 5: Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea. Este indicador se extrae de los resultados obtenidos en la pregunta número uno de la encuesta dirigida a la ciudadanía, sobre el conocimiento de que su Comunidad Autónoma recibe dinero de la Unión Europea para contribuir a su progreso económico y social. El porcentaje obtenido asciende a un **74,6%**. Este porcentaje ha aumentado significativamente con respecto al 59,2% obtenido en la encuesta que se llevó a cabo en la evaluación final del anterior periodo de programación. Se aprecia un avance sustancial, que se valora de forma muy positiva, sobre todo, teniendo en cuenta que se ha superado la meta del 68,0% que se ha establecido para este indicador.

Por lo tanto, se puede concluir que la difusión que se está haciendo de este papel desempeñado por la Unión Europea por parte de los diferentes organismos está teniendo un impacto muy notable sobre la población, aunque como se ha mencionado a lo largo de este informe, no todos los organismos han desempeñado el mismo papel para contribuir a este conocimiento por parte de la ciudadanía, y las campañas y publicaciones están teniendo un efecto importante, sobre todo aquellas dirigidas a la población de Castilla-La Mancha así como las que tienen una mayor difusión en las diferentes provincias.

Por último, entre estas personas que conocen del papel desempeñado por la Unión Europea, a un 51,5% le parece que los lemas “Una manera de hacer Europa” y “El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro” refleja adecuadamente el papel que juega la Unión Europea, a través del FEDER y del FSE, en el mayor desarrollo económico y social de España y en concreto de Castilla-La Mancha. Este porcentaje de respuesta se produce, sobre todo, en el caso de las **personas de más de 30 años** mientras que en los **rangos de menor edad**, los porcentajes de respuesta a favor del lema se sitúan por debajo del 45%. Si bien la diferencia no es muy significativa, sí que apunta a que estos lemas tienen mayor impacto en las franjas de edad superiores.

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 **eje vertebrador de la Estrategias de Comunicación** de los PO, cuya difusión constituye una de las vías más útiles para dar a conocer los beneficios conseguidos y la mejora de la calidad de vida y el bienestar que supone la inversión de la Política de Cohesión de la UE.

Por esta razón, todos los organismos públicos que reciban ayudas comunitarias deben presentar al menos una buena práctica por año. Esta obligación se hace extensible a aquellos Organismos Públicos que gestionan líneas de ayuda a empresas, que en este caso deberán presentar Buenas Prácticas que impliquen a alguna o algunas de las empresas que hayan sido beneficiarias de las ayudas de una determinada convocatoria. El montante global que impliquen las Buenas prácticas presentadas en el total del período debe superar el 50% del montante total asignado.

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

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

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

- ✓ **Criterio 1:** El papel del FEDER o el FSE en la actuación ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios/as, beneficiarios/as potenciales y el público en general.
- ✓ **Criterio 2:** La actuación incorpora elementos innovadores.
- ✓ **Criterio 3:** Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.
- ✓ **Criterio 4:** Contribución a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito de ejecución.
- ✓ **Criterio 5:** Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida.
- ✓ **Criterio 6:** Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.
- ✓ **Criterio 7:** Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

El trabajo de campo realizado ha permitido constatar que todos los gestores a excepción de uno conocen específicamente los criterios que constituyen las Buenas Prácticas y la obligación de presentar anualmente un Informe justificativo de éstas, lo que se valora positivamente por parte del equipo evaluador. Ello prueba que se está transmitiendo de forma correcta la información relativa a esta medida de comunicación, en línea con la importancia que ésta tiene en la Estrategia.

Por todas estas razones, el conjunto de Buenas Prácticas presentadas en el marco de esta Estrategia ha supuesto unos de los criterios principales a la hora de valorar el avance en la ejecución de las medidas en materia de información y publicidad. Concretamente, en esta Evaluación se han tenido en cuenta un total de **13 Buenas Prácticas** presentadas en materia de información y comunicación, 6 de ellas pertenecientes al FEDER y ya validadas por la Autoridad de Gestión del FEDER y otras 7 pertenecientes al FSE si bien éstas están pendientes de validar por parte de la Autoridad de Gestión del FSE. 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 recogen a título informativo las 13 Buenas Prácticas presentadas de ambos Programas Operativos junto con su órgano gestor responsable:

- **Buenas Prácticas FEDER.**
- ✓ **Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización:**
 - Realidad Virtual y Realidad Aumentada para el Enoturismo de Bodega Iniesta, S.L.U.
 - Proyecto Smart GAO para la gestión inteligente de las energías renovables.
- ✓ **Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX):**
 - Convocatoria de Ayudas para Planes Individuales de Promoción Internacional.
- ✓ **Servicio de Salud (SESCAM):**
 - Desarrollo de líneas de investigación sobre la Fisiopatología de la Lesión Medular en el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo.
- ✓ **Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes:**
 - Obras de Sustitución de la Escuela Infantil La Comedia de 2+2+2 Unidades - Almagro (Ciudad Real)
 - Construcción del CEIP “La Libertad” en Illescas (Toledo).
- **Buenas Prácticas FSE.**
- ✓ **Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes:** Ciclos FP de Grado Medio y Grado Superior vinculados a la RIS3 de Castilla-La Mancha.

- ✓ **Servicio de Fomento del Empleo, de la D.G. de Programas y Empleo de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo:** Programa de rescate frente al desempleo de larga duración.
- ✓ **Servicio de Atención Primaria e Inclusión. Dirección General de Acción Social y Cooperación:** Herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social.
- ✓ **D.G. Mayores y Personas con Discapacidad. Consejería de Bienestar Social de la JCCM:** Proyecto CapacitaTIC+55.
- ✓ **DG Política Financiera, Tesorería y Fondos Comunitarios [Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas] + Viceconsejería de Empleo y Relaciones Laborales [Consejería de Economía, Empresas y Empleo]:** Web de los Fondos Estructurales de Castilla-La Mancha.
- ✓ **Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha:** Servicios de asesoramiento laboral a la mujer.

El proceso de elaboración de las Buenas Prácticas parte de las pautas que se dan en el GERIP con el consenso de los organismos participantes en cuanto a la obligación de presentar informes por parte de los Organismos gestores/beneficiarios que responda a los criterios establecidos en la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de las Estrategias de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020”.

Estas pautas se trasladan a los órganos gestores, que elaboran los informes, y los Organismos Intermedios son los responsables de aprobar los informes de Buenas Prácticas antes de su remisión a las Autoridades de Gestión, bien del FEDER bien del FSE según corresponda. 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 los Organismos Intermedios. Esto es 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.

En el caso de Castilla-La Mancha, el porcentaje de organismos gestores que han presentado al menos una Buena Práctica asciende a 43% sobre el total de los que participan en ambos programas. En el caso del FSE, este porcentaje es del 86% (independientemente de que no han sido validadas por la Autoridad de Gestión del FSE) mientras que entre los organismos gestores del FEDER, son un 24% los que han presentado alguna Buena Práctica.

No obstante, hay que señalar que **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**, debido al reducido avance en la ejecución de los Programas Operativos y al ritmo de certificación del gasto. No obstante, el ritmo de presentación va completamente ligado al grado de ejecución y, por tanto, de certificación de los Programas Operativos. Por ello, una vez que los Programas han alcanzado una velocidad de crucero, se prevé que el ritmo de certificación y, por tanto, de presentación de buenas prácticas, se incrementa.

En este sentido, el equipo de evaluación valora como coherente que las Buenas Prácticas se refieran a proyectos ejecutados y certificados.

A pesar del incumplimiento, hay que matizar que el ritmo de presentación de las Buenas Prácticas se ha visto condicionado, como se acaba de señalar, por el de la ejecución de las inversiones.

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 encomiable de asesoramiento a las Comunidades Autónomas a través del GERIP, así como de acompañamiento y atención individualizada con la revisión y control de calidad de los informes de Buenas Prácticas que remiten los Organismos Intermedios.

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

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

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

Conclusiones de la Evaluación

- La Estrategia de Comunicación presenta un carácter marcadamente **continuista**, y se elaboró teniendo en consideración las lecciones aprendidas del periodo de programación anterior. En este sentido, las recomendaciones del período anterior se han aplicado prácticamente en su totalidad exceptuando la constitución de una red regional de responsables de información y publicidad, siendo éste un aspecto positivo a destacar en la puesta en marcha de esta Estrategia de Comunicación y en su efectividad.
- La **validez y consistencia** de la Estrategia de Comunicación quedan acreditadas. Existe una lógica de programación, consensuada en el seno del GERIP, que se extiende desde los objetivos generales a los objetivos específicos. La consistencia de la Estrategia se refuerza por la importancia que se atribuye a las Buenas Prácticas.
- 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 de los Organismos Intermedios ya que, además de la persona responsable de comunicación, cuentan con medios adicionales de los correspondientes servicios de FSE y FEDER 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 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.

- Atendiendo al criterio de proporcionalidad, la dotación financiera de la Estrategia de Comunicación se considera adecuada, con un montante superior al 0,3% exigido si bien se constata que no se está reflejando todo el gasto destinado a comunicación hasta el 30 de junio de 2019 y, por lo tanto, no recoge el montante de la ejecución de las medidas recogidas en los Programas Operativos objeto de difusión y comunicación.
- La ejecución de los indicadores de realización y resultados presenta un comportamiento desigual, aunque en general se puede considerar adecuado y acorde al momento temporal por lo que, si se continúa con el ritmo de ejecución desplegado a 30 de junio de 2019 y

teniendo en cuenta lo que resta del periodo programación, los resultados en materia de comunicación apuntan al cumplimiento de los objetivos. Los datos que ofrecen los indicadores muestran que conforme avanza la ejecución de los Programas Operativos y, por lo tanto, crece el ritmo de ejecución de las actuaciones y operaciones, también lo hacen las medidas de información y comunicación, alcanzándose resultados satisfactorios en esta materia.

- En cuanto a la calidad en el volcado de indicadores en INFOCO2014, en la mayoría de los casos no se incluye la mención a la cofinanciación ni se distingue si corresponde al FEDER o al FSE exceptuando aquellas actuaciones muy generales como son los Comités de Seguimiento o las jornadas de presentación de los Programas Operativos que llevan a cabo los Organismos Intermedios, las descripciones de la Agencia del Agua y algunas informadas por la Dirección General de Acción Social y Cooperación. El resto de organismos se valora de forma negativa en este sentido al no describir correctamente estas actuaciones, también se han encontrado registros duplicados y textos excesivamente sintéticos que no permiten entender de forma clara qué acción se está describiendo, por lo que será preciso llevar a cabo una revisión y concretar más la descripción para mejorar su comprensión y transparencia.
- 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.
- Los dos **Organismos Intermedios** de los Programas Operativos, aunque contribuyen de forma notable a los indicadores, deben impulsar la labor de coordinación para que el resto de organismos impulsen su actividad y trasladen de forma adecuada la información de los indicadores ya que, como se ha comentado en el correspondiente apartado, la calidad en el **volcado es mejorable**.
- En cuanto al análisis realizado por organismos gestores se han podido establecer una clasificación en tres grupos atendiendo al conjunto de los criterios de evaluación (nivel

de ejecución de los indicadores y calidad en el volcado de los mismos, estructura de las páginas web y presentación de Buenas Prácticas), de la siguiente manera

- ✓ Además de la Autoridad de Gestión del FEDER, los organismos que presentan un comportamiento más favorable con respecto al resto son: la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, la Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización, la Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional y la Dirección General de Acción Social y Cooperación, organismos que presentan una actividad constante y de mayor calidad en sus medidas de comunicación y además se han esforzado en la presentación de Buenas Prácticas.
- ✓ Junto con los dos Organismos Intermedios, los organismos gestores que presentan un comportamiento más moderado son: el Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX), el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), la Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación, la Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad, el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha y la Dirección General de Programas de Empleo, cuya contribución es intermedia y además cuentan con un potencial mayor que les tendría que hacer destacar en su comportamiento.
- ✓ El tercer grupo de la clasificación está formado por la Autoridad de Gestión del FSE y por el resto de organismos gestores, que tienen que mejorar de forma considerable y son los que deben dar un mayor impulso a su implicación en la comunicación y mostrar un mayor compromiso.
- 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. Esta información se incluye en un anexo de comunicación cuyo contenido se ha acordado por el GERIP y que, por lo tanto, sería adecuado, asegurar su cumplimiento.
- Las redes de comunicación se siguen considerando como uno de los instrumentos más relevantes para poner en marcha las estrategias de comunicación, por su papel de foros de debate y coordinación y de intercambio de experiencias entre los distintos responsables implicados en la puesta en marcha y el desarrollo de la Estrategia de Comunicación.

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

En la red nacional destaca la participación de la Autoridad de Gestión del FEDER y el Organismo Intermedio del PO FEDER en todas las reuniones de la misma, lo que no ha sido así en el

caso de la Autoridad de Gestión del FSE, que en los últimos años ha tenido una asistencia menos continua. Este grado de participación se reproduce en las reuniones de las redes europeas, en las que la Autoridad de Gestión del FEDER ha participado en todas las reuniones convocadas, no participando en este caso los Organismos Intermedios, mientras que la participación de la Autoridad de Gestión del FSE ha sido más esporádica.

Teniendo en cuenta que el grado de conocimiento de las obligaciones ha descendido desde el 91% al final del periodo anterior hasta el 78% actual y que, por otro lado la red nacional GERIP ha permitido identificar los principales problemas a los que se han ido enfrentando los diversos organismos gestores ofreciendo posibles soluciones y respuestas a los interrogantes existentes en las distintas actividades informativas llevadas a cabo, se considera interesante trabajar en la creación de una red regional que reuniese a todos los órganos gestores de Fondos Estructurales de la región con la finalidad de conocer sus necesidades en materia de comunicación y dar una respuesta eficiente a las mismas.

- 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 y no se han detectado incidencias significativas.
- El **Principio de Igualdad de Oportunidades** se ha tenido en cuenta en la planificación de la Estrategia. Se hace uso de un lenguaje inclusivo a lo largo de la misma y se incluye en los criterios de selección de operaciones de los PO FEDER y FSE. Asimismo, se ejerce una vigilancia por parte del OI de que toda actividad de comunicación, incluida la relativa a las actuaciones cofinanciadas, utilice un lenguaje no sexista. No obstante, las actividades de la Estrategia de Comunicación no se han diseñado fruto de un análisis previo que permita identificar las diferencias en materia de información y comunicación entre hombres y mujeres, de forma que no incorporan elementos adaptados y diferenciales para ser más eficaces en la transmisión de los mensajes.
- El impacto estimado en cuanto al grado de conocimiento de las obligaciones es notable si bien se ha visto reducido con respecto al porcentaje obtenido al final del anterior periodo de programación debido, principalmente, a las rotaciones que se producen en las personas responsables de comunicación de los organismos. La tasa de satisfacción y de utilidad de la información recibida por parte de los organismos en las sesiones y/o eventos celebrados es muy alta y con valores que han superado o igualado, respectivamente, el cumplimiento de las metas establecidas para este periodo. No obstante, se registra algún margen de mejora en algunos Organismos Gestores, que deben aplicar mejor estos conocimientos a la hora de poner en marcha medidas de esta estrategia
- El grado de conocimiento por parte de la ciudadanía de Castilla-La Mancha sobre el papel desempeñado por la Unión Europea es muy reseñable sobre todo debido al notable incremento de más de 15 puntos porcentuales con respecto a la última encuesta que se llevó a cabo en 2013. 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 FSE,

con un 53,3% y diez puntos por debajo de los resultados obtenidos en la evaluación final del periodo 2007-2013. En el caso del conocimiento del FEDER, este porcentaje se eleva al 60,4%, incrementándose de manera notable con respecto al dato obtenido en 2013 y prácticamente alcanzando el 61,1%, objetivo para este periodo de programación. Ello demuestra que las medidas de comunicación puestas en marcha en Castilla-La Mancha están consiguiendo sus objetivos ya que han conseguido ampliar su impacto sobre la ciudadanía y aumentar la visibilidad de las actuaciones que están siendo cofinanciadas. No obstante, como se ha señalado anteriormente, el conocimiento específico de los Fondos es menor, lo que puede indicar también que los órganos gestores deben estar más implicados en el proceso de comunicación.

- 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.

Un total de diez gestores de ambos POs han presentado ejemplos de buenas prácticas, de acuerdo con su ritmo de ejecución de las actuaciones, evidenciando la importancia que se les confiere desde la propia Estrategia y por los propios Organismos Intermedios. Los gestores que han presentado Buenas Prácticas para el FEDER son la DG de Empresas, Competitividad e Internacionalización, el IPEX, el SESCOAM y la SG de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y para el caso del FSE, la SG de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, el Servicio de Fomento del Empleo, de la D.G. de Programas y Empleo de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, el Servicio de Atención Primaria e Inclusión. Dirección General de Acción Social y Cooperación, la D.G. Mayores y Personas con Discapacidad. Consejería de Bienestar Social de la JCCM y el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.

- Por su parte, los Organismos Intermedios están informando, coordinando y revisando los Informes de Buenas Prácticas si bien deben reforzar el impulso para lo que una red regional sería una herramienta muy adecuada para esta labor, sobre todo, teniendo en cuenta el elevado número de organismos que conforman ambos Programas Operativos

Recomendaciones de la Evaluación: propuestas de medidas a adoptar

En base a la valoración recogida en esta evaluación, cuyas principales conclusiones se han recogido en el apartado anterior, se presentan las siguientes recomendaciones que pueden contribuir a mejorar el desarrollo de la Estrategia en los últimos años del período de programación. Estas recomendaciones se clasifican, en la medida de lo posible, según a qué organismos van dirigidas: Autoridad de Gestión del FEDER, Autoridad de Gestión del FSE, Organismos Intermedios 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 y de INIO o de las conjuntas INFORM/INIO. Sin esta participación, debería plantearse si la red GERIP debiera ser plurifondo o monofondo, a pesar de que el OI y la Autoridad de Gestión del FEDER valoran muy negativamente esta posibilidad por las sinergias que plantea la opción de hacer estrategias plurifondo. En lo referente a la asistencia a las redes europeas, es crucial su participación para el intercambio de experiencias y la transmisión de lo allí acordado a los organismos FSE en el GERIP.
- Terminar de habilitar y poner en marcha el Portal Web Único del FSE, no solo para garantizar que se cumple con la normativa de la UE, sino también para contribuir a través de él a las actuaciones del FSE. Es preciso construir este portal con la estructura establecida en el GERIP -programación, gestión y seguimiento, evaluación y comunicación- con objeto de que se adapte a lo acordado en el mismo y que los portales de los dos fondos faciliten la información de manera homogénea.

- Publicar y actualizar semestralmente la lista de operaciones de operaciones del Programa Operativo del FSE en el portal Web del FSE, que no se encontraba disponible al final del período del alcance temporal de esta Evaluación. Recordar que esta actuación no solo garantiza la transparencia en la difusión de las operaciones cofinanciadas por el FSE, sino que es necesario ponerla en marcha para cumplir con la normativa en materia de comunicación de los fondos de la Política de Cohesión.
- Registrar de manera periódica en INFOCO2014 toda la información sobre las actuaciones de información y publicidad que se hayan puesto en marcha en su papel de Autoridad de Gestión, dado que actualmente solo se incluye la actividad relativa a la página Web. Como caso particular, registrar la actividad de comunicación importante con carácter anual que permita demostrar que se está cumpliendo con lo establecido en el anexo XII del Reglamento (UE) nº 1303/2013.
- Garantizar que la información que se presenta al Comité de Seguimiento responda totalmente a lo acordado en la red GERIP, lo que permitirá incrementar la consistencia interna de una estrategia plurifondo como esta de Castilla—La Mancha.
- 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.

A los Organismos Intermedios:

- Debido a que se han observado algunos desajustes en la programación de indicadores entre la última versión de la Estrategia de Comunicación y los datos disponibles en INFOCO2014, es necesario revisar los valores programados para que no haya divergencias entre las diferentes fuentes de información. En el marco de esta necesaria actualización, se hace necesario también revisar el texto de la Estrategia pues se han detectado algunos errores como, por ejemplo, se señala que *“los años 2019 y 2022, que serán los años en los que se celebren los Comités de seguimiento referidos al 2018 y 2021 se presentarán los resultados de las evaluaciones de la estrategia que se van a elaborar en los años 2018 y 2021”*
- Revisar al alza el objetivo de la Estrategia para el indicador *Nº de acciones de difusión* debido a que será necesario seguir impulsando este tipo de acciones para contribuir a la visibilidad de los programas y al papel que desempeña Europa en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- Fomentar una mayor implicación a los organismos gestores, tanto en la remisión de los datos de ejecución para su volcado en INFOCO2014 al menos dos veces al año, como en la correcta aplicación de los criterios acordados en GERIP en la cuantificación e imputación de los indicadores, además de en la elaboración de los informes de Buenas Prácticas, dejando la tarea de revisión y, en su caso, mejora para el OI.

- Revisión conjunta y general para tratar de mejorar la calidad del volcado de los indicadores a través de un plan de acción para que, sin que suponga una carga de trabajo excesiva, al final del período la información que se visualice sea correcta.
- Facilitar la identificación de los organismos a través de un código único en INFOCO2014, sobre todo de aquellos que cambien de denominación y/o competencias. En todo caso, sería necesario agrupar aquellos indicadores que pertenecían a más de un organismo y que ahora o bien se ha extinguido o modificado alguno de ellos. Sería recomendable contar con una tabla de equivalencias de los organismos entre el Portal Web Único, INFOCO2014 y la propia página de Fondos Estructurales de Castilla-La Mancha.
- Se recomienda proporcionar a los organismos gestores unas pautas concretas y prácticas acerca de la metodología que está detrás del cálculo de cada indicador, así como pedir un esfuerzo que se traslade en una correcta descripción de las actuaciones, concienciando a los organismos de la importancia que supone trasladar esta información de forma correcta.
- Los Organismos Intermedios deben tener una comunicación más fluida entre ellos y a su vez, con los organismos gestores para dar a conocer los acuerdos alcanzados en el GERIP y trasladarles instrucciones y recomendaciones para que mejoren su comportamiento en cuanto a la implicación de la Estrategia de Comunicación haciendo especial hincapié en la necesidad de homogenizar las páginas web en función de la estructura acordada: programación, gestión, evaluación y comunicación. Para ello, se recomienda la creación de una red regional, como foro para lograr una mayor coordinación y comunicación entre los distintos actores que intervienen en los PO en materia de información y comunicación y contribuye a facilitar el flujo de las instrucciones en esta materia, lo que redundará en un mejor cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.

Recomendaciones dirigidas a todos los organismos 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.
- 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 a los Organismos Intermedios, o, en todo caso, incidir en el soporte que necesariamente deben prestar al mismo para que sea posible llevar a cabo las actuaciones que quedan por desarrollar, sobre todo cuando el número de actuaciones sea mayor y resulte más complicado hacerse cargo de todo lo que le deleguen los órganos gestores.
- A nivel general de todos los organismos gestores, es necesario un impulso de la ejecución de las actividades que alimentan el indicador de realización 3 *Nº de publicaciones externas realizadas* presenta un ritmo de ejecución por debajo de lo que se podría esperar para este momento temporal por lo que será necesario dar un impulso a este tipo de actuaciones por

parte de todos los órganos gestores si se quiere alcanzar el valor previsto para el conjunto del periodo de programación.

- Asimismo, es necesario que todos los gestores hagan un esfuerzo por imputar el coste de las actuaciones de información y comunicación llevadas a cabo, de forma que éste se vuelque en la aplicación INFOCO2014 y, de este modo, se refleje la realidad del gasto que conllevan las medidas de información y comunicación.
- Por último, es preciso llevar a cabo una revisión general de indicadores, corregir los registros duplicados, así como concretar más la descripción de los indicadores para mejorar su comprensión y transparencia, explicitando la cofinanciación del FEDER o del FSE, según sea el caso.

Recomendaciones dirigidas a los organismos que presentan un comportamiento más favorable con respecto al resto 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 más moderado con respecto al resto 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 de los Organismos Intermedios y una carga eficiente de dicha información en INFOCO2014.

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

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

- Identificar y presentar buenas prácticas con el objetivo de visibilizar las actuaciones realizadas en el marco de los Fondos Estructurales.
- Adecuar la estructura de sus páginas webs.
- Mejorar la aplicación de la metodología de indicadores establecida para facilitar el control de calidad del OI y una carga eficiente de dicha información en INFOCO2014 y asegurar el cumplimiento de los plazos para el envío de datos de indicadores por parte de los organismos gestores y/o beneficiarios al Organismo Intermedio.
- En el caso de los nuevos organismos que se incorporen a la ejecución de las actuaciones, incluir información de las mismas y los elementos de comunicación preceptivos en sus páginas web, así como aportar a los Organismos Intermedios la información necesaria para la contabilización de sus páginas web y visitas dentro del indicador N° 4 “Número de páginas web”.

Recomendaciones específicas por organismos gestores:

▪ ***Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)***

- El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) sólo contribuye al indicador N° de acciones de difusión. Este organismo debe revisar sus indicadores ya que en la única Buena Práctica que ha presentado menciona determinadas medidas interesantes de comunicación que no se han reflejado en la aplicación informática de indicadores. Así, señala que la actuación *Desarrollo de líneas de investigación sobre la Fisiopatología de la Lesión Medular en el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo* ha sido convenientemente difundida a través de la colocación de placas en cada uno de los laboratorios donde se lleva a cabo la investigación, de la página web del hospital y de la difusión en prensa digital, tanto especializada en la materia como generalista en ámbito regional y nacional. También se ha editado un díptico informativo para su difusión en reuniones y eventos. Ni estas actuaciones de difusión mencionadas están incluidas en la aplicación INFOCO2014 ni cuentan con un montante estimado por lo que se recomienda que se proceda a su revisión para que la actividad de este organismo sea convenientemente reflejada en el cuadro de indicadores de la Estrategia y se pueda valorar de un modo más preciso su contribución a la Estrategia de Comunicación.

▪ ***Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación***

- La Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación también ha difundido su Buena Práctica a través de un cartel, noticias en medios de comunicación e incluso un acto de inauguración y, sin embargo, estas actuaciones de difusión no están incluidas en la aplicación INFOCO2014 por lo que se recomienda que proceda a dicha inclusión a la mayor brevedad.

▪ ***Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad***

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

▪ ***Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha***

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

▪ ***Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional***

- La Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional presenta una actividad constante en prácticamente todos los indicadores, a excepción del indicador relativo a publicaciones externas, al igual que la mayoría de organismos. A pesar de todo ello, el montante estimado que refleja en INFOCO2014 es residual, por lo que se recomienda que incluya éste en su totalidad lo antes posible.

▪ ***Dirección General de Acción Social y Cooperación***

- Este gestor, al igual que el anterior, presenta una actividad constante en prácticamente todos los indicadores, e incluso ha llevado a cabo una publicación externa, consistente en el tríptico de un proyecto que lleva a cabo, a diferencia de la mayoría de organismos. A pesar de todo ello, no refleja el montante de ninguna de sus actuaciones, por lo que se recomienda que incluya éste en su totalidad en la aplicación INFOCO 2014 lo antes posible.

▪ ***Dirección General de Empresas, Competitividad e Internacionalización***

- El comportamiento de este gestor es muy positivo en cuanto al desempeño de su actividad de información y comunicación de las actividades que lleva a cabo en el marco del PO, habiendo incluso presentado dos Buenas Prácticas. No obstante, es recomendable que homogenice la estructura de su página web a la acordada en el seno del GERIP, con el fin de poder transmitir la información sobre dichas actividades de la forma más clara y ordenada posible.

▪ ***Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes***

- Se recomienda encarecidamente a este gestor que ponga en marcha una página web con el contenido establecido reglamentariamente y la estructura homogénea a la acordada en el

GERIP, con el fin de poder comunicar adecuadamente las actuaciones cofinanciadas que realiza en el seno del Programa Operativo.

▪ ***Dirección General de Programas de Empleo***

- Se recomienda a este gestor que amplíe la utilización de las herramientas de comunicación a su alcance, particularmente las publicaciones externas o el uso de soportes publicitarios en las actuaciones de difusión, ya que no ha hecho uso de ninguna de estas dos herramientas hasta la fecha y ambas presentan grandes posibilidades de adaptación a los distintos formatos, así como de comunicación de los mensajes.

▪ ***Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX)***

- Este gestor presenta una amplia actividad en la práctica totalidad de los indicadores, e incluso ha llevado a cabo cinco publicaciones externas, a diferencia de la mayoría de organismos. A pesar de todo ello, no refleja el montante de sus acciones de difusión, siendo uno de los órganos gestores que más contribuye a la ejecución de este indicador, por lo que debería reflejar este dato lo antes posible.

▪ ***Agencia del Agua de Castilla-La Mancha***

- Este gestor debería incrementar su actividad de información y comunicación, ya que en lo que lleva de período de programación ésta ha sido muy reducida, habiendo hecho uso únicamente de las acciones de difusión y habiendo utilizado solo un soporte publicitario para la difusión de sus actuaciones, por lo que podría aprovechar más intensamente el resto de herramientas de comunicación para transmitir los resultados de la actividad que realiza en la región.

▪ ***Universidad de Castilla-La Mancha***

- La actuación en cuanto a información y comunicación de este gestor ha sido continuada, si bien se recomienda que aproveche el potencial que le ofrecen herramientas de las que aún no ha hecho uso, como son las publicaciones externas, así como que refleje en INFOCO 2014 el montante total de todas las actuaciones que ha llevado a cabo.

▪ ***Viceconsejería de Medio Ambiente***

- Se recomienda a este gestor que, en general, haga un mayor uso de las herramientas de comunicación a su alcance que son muy variadas, puesto que su contribución a las mismas manifestada en el grado de avance de sus indicadores de comunicación es muy limitada, pudiendo, por ejemplo, hacer uso de publicaciones externas o programando actos públicos, que hasta la fecha de elaboración de esta evaluación no había realizado.

▪ ***Dirección General de Política Forestal y Espacios Naturales***

- Sería recomendable que este gestor aprovechara en mayor medida el potencial de comunicación que le ofrecen las herramientas a su alcance, que es muy amplio, puesto que su contribución a las mismas manifestada en el grado de avance de sus indicadores de

comunicación es muy reducida, habiendo únicamente realizado una acción de difusión en todo lo transcurrido de período de programación.

▪ ***Viceconsejería de Cultura***

- Se recomienda que este gestor ponga en marcha actuaciones en materia de información y comunicación utilizando todas las herramientas a su alcance, puesto que no lo ha hecho hasta la fecha y, por tanto, además de no estar cumpliendo una obligación establecida reglamentariamente, no está comunicando adecuadamente las actuaciones que lleva a cabo en la región cofinanciadas por la UE.

▪ ***Dirección General de Industria, Energía y Minería***

- Este gestor debe incrementar su actividad en materia de información y comunicación aprovechando en mayor medida el amplio potencial de comunicación de las herramientas a su alcance, puesto que sólo ha contribuido al avance de los indicadores de comunicación a través de la realización de acciones de difusión.

▪ ***Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía***

- Se recomienda a este gestor que utilice todo el potencial de comunicación que le ofrecen las herramientas disponibles, que es muy amplio, puesto que su contribución a las mismas manifestada en el grado de avance de sus indicadores de comunicación es muy reducida, habiendo únicamente realizado cuatro acciones de difusión en todo lo transcurrido de período de programación.

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

- Este gestor debería ampliar la utilización de las herramientas de comunicación disponibles, particularmente las publicaciones externas o la programación de actos públicos, ya que no ha hecho uso de ninguna de ellas hasta la fecha y ambas herramientas presentan grandes posibilidades de adaptación a los distintos formatos y de comunicación.

▪ ***Dirección General de Salud Pública y Consumo***

- En lo que resta de período de programación, este gestor debería llevar a cabo actuaciones en materia de información y comunicación con el fin de cumplir con una obligación establecida reglamentariamente y comunicar de forma adecuada las actuaciones cofinanciadas que realiza en Castilla-La Mancha.

▪ ***Dirección General de Familias y Menores***

- La misma recomendación formulada para el órgano gestor anterior es extensible a éste, puesto que para difundir adecuadamente la actividad que desarrolla en el Programa Operativo y cumplir con las obligaciones establecidas en los Reglamentos Comunitarios a este respecto debe poner en marcha actuaciones de información y comunicación de las mismas, a la mayor brevedad posible.

▪ ***DG Autónomos, Trabajo y Economía Social***

- Este gestor debería incrementar su actividad de información y comunicación, ya que en lo que lleva de período de programación ésta ha sido reducida, exceptuando las acciones de difusión que ha realizado, que han sido numerosas. Por todo ello, podría aprovechar más intensamente el resto de herramientas de comunicación a su alcance para transmitir los resultados de la actividad que realiza en la región cofinanciadas por los Fondos.