



UNIÓN EUROPEA



# ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

## DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS DEL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL Y DEL FONDO SOCIAL EUROPEO DE LA REGIÓN DE MURCIA 2014-2020



28 de junio de 2017

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

*Una manera de hacer Europa*

Fondo Social Europeo

*El FSE invierte en tu futuro*



UNIÓN EUROPEA





UNIÓN EUROPEA



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
2. SITUACIÓN DE PARTIDA: RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DEL PERÍODO 2007-2013 Y LECCIONES APRENDIDAS
3. ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN 2014-2020
  - 3.1 Objetivos
  - 3.2 Grupos destinatarios
  - 3.3 Contenido de las medidas de información y comunicación
  - 3.4 Actuaciones a desarrollar por parte de los beneficiarios y fórmulas previstas para ayudar a los mismos en sus actuaciones de comunicación.
  - 3.5 Las herramientas a utilizar
4. ORGANISMOS RESPONSABLES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
  - 4.1 Creación de redes e intercambio de Buena Prácticas
  - 4.2 Personas de contacto responsables de la información y comunicación
5. PRESUPUESTO INDICATIVO.
6. SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.
7. EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
8. ANEXO DE INDICADORES.
9. ANEXO PLAN DEL AÑO 2017



UNIÓN EUROPEA

## 1. INTRODUCCIÓN

En el período de programación 2014-2020, al igual que en el período anterior, la Política de Cohesión no sólo va a seguir siendo una política dirigida a la consecución de la convergencia en crecimiento y empleo de los distintos países y regiones europeas, sino que se constituye en uno de los instrumentos esenciales para lograr los objetivos de la Estrategia Europa 2020.

Por ello, la información y la comunicación de los objetivos, de las oportunidades de financiación y de los resultados de los programas y proyectos de la Política de Cohesión son una tarea esencial para las Autoridades de Gestión y los beneficiarios de los Estados miembros.

Informar a los potenciales beneficiarios sobre las oportunidades de financiación es la base de la gestión de un programa y elemento fundamental para garantizar la inversión en los proyectos más apropiados y adaptados al ámbito en el que se desarrollan. Por ello, las Autoridades de Gestión, junto con los beneficiarios de los Programas Operativos de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos 2014-2020, tienen que acercar y difundir entre la ciudadanía, así como a los medios de comunicación y a los políticos a todos los niveles, los resultados de estas inversiones.

Las normas de información y comunicación establecidas en los artículos 115, 116 y 117 y en el Anexo XII del Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y por el que se establecen disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y se deroga el Reglamento (CE) nº 1083/2006 del Consejo, son, en su mayoría, una continuación de las prácticas desarrolladas durante el período 2007-2013.



## UNIÓN EUROPEA

Así, la estrategia de comunicación 2014-2020 seguirá apostando por el desarrollo de las medidas plasmadas en el Plan de Comunicación 2007-2013, con las novedades que establecen los nuevos reglamentos comunitarios al respecto, dado que las evaluaciones llevadas a cabo por equipos de evaluación externos han valorado como positivas las estrategias del período anterior, debiendo aprovechar las recomendaciones de dichos equipos y las propias lecciones de la experiencia previa.

Conviene subrayar que se trata de materializar la comunicación sobre la trascendencia y la aplicación de los Fondos en materia de crecimiento, competitividad y empleo para la Región de Murcia en sus dos áreas específicas: una es la de la información con la que se pretende mejorar la transparencia en todo el proceso de aplicación de los recursos. La otra, la labor de publicidad a través de la cual se debe acercar la información, más allá de los gestores de los Fondos, hacia la ciudadanía. Por ello, cada vez más la comunicación es no solo un deseo que debe impregnar nuestro día a día más allá de los meros aspectos reglamentarios, sino que cada vez más las actividades de información y comunicación en los Programas Operativos, aparece como una obligación jurídica que recae no solo sobre la Autoridad de Gestión sino también sobre los propios beneficiarios.

En el caso de la Región de Murcia, los Organismos Intermedios de los Programas Operativos regionales FEDER y FSE, han optado por elaborar una Estrategia de Comunicación plurifondo.

Bajo estas premisas se propone la **Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y del Fondo Social Europeo (FSE) de Murcia, 2014-2020**, en una línea continuista con respecto al período anterior, que como el resto de estrategias de todos los Programas Operativos en España se va a basar en la Estrategia conjunta para el Reino de España, decidida en el seno del Grupo Español de Responsables en materia de Información y Publicidad (GERIP). En ella se van a plasmar las líneas de actuación, las medidas que sustentan dichas líneas estratégicas y el presupuesto y las necesidades de personal para su puesta en marcha.

Esta Estrategia contendrá todos los elementos necesarios para:



## UNIÓN EUROPEA

- Informar a los posibles beneficiarios sobre las oportunidades de financiación, aspecto fundamental en la gestión de los Programas.
- Garantizar que todos los beneficiarios estén totalmente informados de todo el proceso de aplicación del FEDER y del FSE.
- Que todos los beneficiarios, la ciudadanía murciana y los medios de comunicación estén bien informados de cuáles son las mejores actuaciones cofinanciadas a través de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia.

La Estrategia tendrá muy en cuenta la tipología de actuaciones que se cofinancian y el tipo de Organismos Públicos beneficiarios, así como el papel que deben jugar los beneficiarios privados de las ayudas FEDER y FSE en la Región de Murcia.

## **2. SITUACIÓN DE PARTIDA: RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DEL PERÍODO 2007-2013 Y LECCIONES APRENDIDAS**

La consolidación de la comunicación como una parte fundamental en el proceso de implementación de los Programas Operativos 2014-2020, ha tenido su base en el salto cualitativo que en este sentido se produjo en el período de programación anterior ya que fue en dicho período cuando se puso en marcha por primera vez una estrategia de comunicación que se plasmó en los distintos Planes de Comunicación, siendo consensuada y coordinada con todos los agentes involucrados en la aplicación de los distintos Programas.

El documento PLAN DE COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS DEL FEDER Y DEL FSE, 2007-2013, DE LA REGION DE MURCIA recogió las actuaciones que en materia de información y publicidad se desarrollaron en el marco de estos Fondos Estructurales para dicho periodo.

Este Plan se estructuró en cuatro grandes objetivos estratégicos:



## UNIÓN EUROPEA

**Objetivo 1.** Proporcionar información continua, clara y accesible sobre las oportunidades financieras y de participación que ofrecen los Programas Operativos del FEDER y del FSE en la Región de Murcia, y garantizar la máxima transparencia en la gestión de los Fondos Estructurales, dando a conocer los sistemas y procedimientos de gestión y los requisitos y procedimientos de acceso de los mismos.

**Objetivo 2.** Hacer visibles las intervenciones contempladas dentro de los Programas Operativos FEDER y FSE, reflejo de la contribución de la Unión Europea, así como su papel en el crecimiento económico y la cohesión social de la región.

**Objetivo 3.** Mejorar los sistemas y métodos de gestión de los Programas Operativos y hacerlos más transparentes, con el fin de garantizar la correcta utilización de los fondos estructurales y el cumplimiento de la normativa comunitaria que les es de aplicación.

**Objetivo 4.** Mejorar la formación de los profesionales de la comunicación, en asuntos relacionados con la política comunitaria de cohesión, para conseguir la mayor eficacia en las acciones de comunicación que se desarrollen.

En definitiva con este Plan de Comunicación se pretendía aumentar la notoriedad y la transparencia de las actuaciones, además de potenciar la comunicación hacia la ciudadanía, de modo que mejorara su percepción acerca del papel que juegan los Fondos Europeos en su realidad cotidiana.

La experiencia acumulada en el período de programación anterior demuestra que el contar con una Estrategia es algo fundamental para poder llevar a cabo una comunicación de calidad que garantice la transparencia en la ejecución de las medidas y la publicidad de las actuaciones que se cofinancian así como los logros conseguidos a través de las mismas, como una medida indirecta del impacto de la Política de Cohesión.

La creación de la RED GERIP a nivel nacional, la constitución en Murcia del Grupo de Trabajo de Responsables de Información y Publicidad (GRADIMUR), la implantación de la aplicación INFOCO, para la gestión de los indicadores de comunicación y la identificación



## UNIÓN EUROPEA

de Buenas Prácticas, han sido elementos básicos en el perfeccionamiento de los sistemas de gestión y seguimiento de las actuaciones de información y publicidad.

En general, a lo largo del período de programación anterior, se ha constatado que se han cumplido los requisitos normativos en el ámbito de la comunicación, no solo por parte de la Autoridad de Gestión, sino también por parte de los beneficiarios públicos de ayudas, si bien existían algunas lagunas en la aplicación de las medidas de comunicación por parte de algunos beneficiarios privados (sobre todo micropymes).

A lo largo del período 2007-2013 se realizaron dos evaluaciones por equipos de evaluación externos, la primera en el año 2010 (Evaluación Intermedia) y la segunda durante la anualidad 2013 (Evaluación Final). En esta última se analizó la evolución y avance en la ejecución, resultados, impactos, estrategia, etc. del mencionado Plan de Comunicación, teniendo como finalidad valorar si se había alcanzado el objetivo de contribuir a la mejora de la visibilidad y concienciación de la ciudadanía acerca de los Fondos Estructurales así como observar si se cumplieron las recomendaciones establecidas en la Evaluación Intermedia.

La metodología y los criterios de evaluación a aplicar se plasmaron en la *Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los Programas Operativos del FEDER, Fondo de Cohesión y Fondo Social Europeo 2007-2013* que, elaborada en el seno del GERIP, establece las pautas a seguir para la evaluación del Plan de Comunicación.

Las conclusiones y recomendaciones de las evaluaciones realizadas, han constituido el punto de partida para la elaboración de la Estrategia de Comunicación 2014-2020.

A continuación se realiza una revisión de las principales recomendaciones derivadas del proceso de evaluación, incidiendo en las medidas que han permitido avanzar en respuesta a las mismas y recogiendo las sugerencias realizadas de cara a la elaboración de la presente Estrategia.

Como resultado de la **Evaluación Intermedia**, se realizaron una serie de conclusiones y recomendaciones en relación a cuatro ámbitos fundamentales:





UNIÓN EUROPEA



1.- Sobre la adecuación y pertinencia de la propia Estrategia de Comunicación.

*La estrategia planteada para el desarrollo de las acciones de información y publicidad resulta coherente y pertinente. No obstante, cabe ponderar la conveniencia de mejorar la formulación estratégica, por lo que se sugiere:*

	<i>Incidir en mayor medida en la formación de los medios de comunicación con relación a los fondos comunitarios, considerado como uno de los objetivos estratégicos del Plan, de forma que se consiga un mayor impacto en la difusión de la contribución comunitaria al desarrollo regional.</i>
	<i>Implicar de una forma más activa a los beneficiarios privados de las ayudas, como ejecutores de acciones de información y publicidad de las operaciones cofinanciadas de las que se han favorecido.</i>

2.- Sobre la calidad de la ejecución, el seguimiento y la situación actual de las Medidas de Comunicación.



	<i>De cara a las próximas anualidades, es preciso centrar la ejecución en las actividades destinadas al público en general, aprovechando la mayor implementación de proyectos para destacar los resultados de las operaciones apoyadas por el FEDER y el FSE.</i>
	<i>Realizar un estrecho seguimiento de aquellos indicadores que podrían ser objeto de posible revisión en un futuro por estar muy próximos a los valores-objetivo.</i>
	<i>Realizar un seguimiento específico de los organismos que no han tenido ejecución en alguno de los indicadores de comunicación con el fin de acelerar la puesta en marcha de sus actividades de información y publicidad.</i>

*Al objeto de optimizar la calidad de los sistemas de gestión implantados, se enumeran las siguientes recomendaciones:*



	<i>Proseguir en la introducción de mejoras que optimicen el funcionamiento de la aplicación informática de "Indicadores de Publicidad", tanto para la carga de información, como a nivel de usuario de la misma, agilizando la capacidad de reporte con soluciones más dinámicas y flexibles que las actuales.</i>
	<i>Corregir los datos de ejecución que muestran valores anormales, como consecuencia de errores en la introducción y grabación de la</i>





## UNIÓN EUROPEA

 <b>R.7</b>	<i>información. Este hecho se produce, sobre todo, en los indicadores de resultados cuya unidad de medida son porcentajes. Asimismo, es conveniente hacer un control de calidad de la ejecución cargada en la aplicación para que todas las actividades se incluyan en el indicador apropiado.</i>
 <b>R.8</b>	<i>Reforzar los mecanismos de recopilación de la información relacionada con la ejecución de las medidas de información y publicidad por parte del Organismo Intermedio de la Región de Murcia. Ello facilitaría tener un control más riguroso y puntual de las actuaciones de los organismos gestores del tramo regional de los Programas.</i>

### 3.- Sobre el grado de integración de la perspectiva de género.

<i>Si bien la valoración global respecto al grado de integración de la perspectiva de género en la planificación, puesta en práctica y gestión del Plan de Comunicación de los PO del FEDER y del FSE de la Región de Murcia es positiva, es preciso mejorar, sobre todo, la visibilidad ante el conjunto de la ciudadanía del papel de los Fondos a favor de la igualdad de oportunidades. Para ello, se recomienda:</i>	
 <b>R.9</b>	<i>Insistir en la inclusión en las campañas de publicidad sobre Fondos Europeos de contenidos, imágenes y mensajes que expresen de forma clara y llamativa la contribución de los Fondos a la igualdad de oportunidades.</i>
 <b>R.10</b>	<i>Añadir en todas las actividades formativas realizadas, un módulo sobre la contribución del FSE y del FEDER a la igualdad de oportunidades, que sirva a su vez para concienciar a los alumnos de la importancia del impulso al cumplimiento de este objetivo.</i>

### 4.- Sobre el impacto de la programación realizada.

<i>Con vistas a maximizar los impactos de la estrategia y las medidas de información y publicidad del Plan de Comunicación, se propone:</i>	
 <b>R.11</b>	<i>La mayor implicación de las entidades gestoras de fondos para la difusión de las operaciones cofinanciadas a través de notas de prensa.</i>
 <b>R.12</b>	<i>Animar a los responsables públicos a destacar, no sólo la gestión de los fondos y los resultados de los proyectos ejecutados, sino también el origen de los fondos, situando la cofinanciación como un valor más a resaltar.</i>
	<i>Debido al menor grado de conocimiento sobre la aportación de la UE al</i>



UNIÓN EUROPEA



R.13

*desarrollo regional en el tramo de edad comprendido entre los 15 y los 24 años, se estima conveniente seguir incidiendo en el desarrollo de actuaciones de información y publicidad destinadas a la población más joven. Así, el apoyo al desarrollo y continuidad de actuaciones como el concurso "Crecemos con Europa", desarrollado en Institutos y colegios, se considera esencial para obtener resultados en este sentido.*

Durante los últimos años del período de programación 2007-2013 se fue avanzando en dar respuesta a estas recomendaciones. Así, en la **Evaluación Final** realizada en 2013, el apartado 2 recogió las **medidas puestas en marcha para solucionar los problemas detectados**, obteniéndose las siguientes conclusiones (apartado 8):

- Se ha producido una mejora considerable del grado de conocimiento de las obligaciones por parte de todos los organismos intervinientes en el Plan de Comunicación gracias al esfuerzo que se ha hecho por transmitir la importancia que tiene la aplicación de las medidas de información y publicidad.
- La aplicación informática INFOCO se considera muy útil para medir las realizaciones y resultados de los indicadores de comunicación.
- Creemos que se ha avanzado bastante a lo largo del periodo en la definición y en la metodología para la recogida y volcado de los indicadores; pero que sería necesario seguir trabando de manera conjunta en este ámbito con el fin de que los mismos reflejen aún mejor que en estos momentos la realidad y calidad de las actuaciones desarrolladas.
- Se han incorporado y consolidado plenamente a los sistemas de gestión y control, el cumplimiento de las obligaciones de comunicación de autoridades, gestores y beneficiarios con la inclusión de los aspectos relacionados con la información y publicidad y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios al respecto así como de las directrices que se marcaban en el Plan de Comunicación. Por lo tanto, y a pesar del incremento de las obligaciones y responsabilidades en materia de comunicación en el actual periodo de programación, la mejora de la calidad de los procedimientos establecidos ha logrado afrontar las nuevas responsabilidades con un alto grado de eficacia.
- Con respecto a las Buenas Prácticas, destaca el esfuerzo realizado por conseguir la inclusión de Buenas Prácticas de actuaciones cofinanciadas contribuyendo a mostrar el valor añadido de los programas operativos. Para ello se ha creado una base de datos de Buenas Prácticas de actuaciones de comunicación y proyectos, lo que supone una aportación importante para la transferencia y aplicación de las mismas en otros ámbitos y



## UNIÓN EUROPEA

gestores. Creemos no obstante que se debe seguir mejorando en la presentación de las mismas, ya que en nuestra opinión en muchas ocasiones la información recogida no refleja en toda su extensión y profundidad la bondad y mérito de los proyectos y actuaciones recogidos como Buenas Prácticas.

■ Finalmente, se ha observado que existen diferencias importantes en cuanto a la implicación de los gestores y beneficiarios en el cumplimiento de las obligaciones de comunicación, existiendo importantes diferencias en cuanto a la diversidad de instrumentos y medios utilizados y el público al que dirigen sus actuaciones de comunicación.

También la **Evaluación Final** realizada en 2013, contenía un apartado relativo al **análisis del impacto**, con conclusiones y recomendaciones:

■ En cuanto al **grado de conocimiento** de las obligaciones existentes en la programación, gestión, seguimiento, control evaluación e información y publicidad y como se ha reflejado anteriormente, se ha obtenido un porcentaje del 92%, resultado que se puede evaluar como muy satisfactorio, sobre todo por mantenerse estable con respecto a los resultados obtenidos en la Evaluación Intermedia. Esto refleja un esfuerzo en que los organismos gestores conozcan las obligaciones existentes así como que todos los conceptos estén perfectamente asentados, lo que es lógico por otra parte, dada la fase tan avanzada en la que se encuentra el actual período de programación.

El análisis de las respuestas a las entrevistas realizadas a los Órganos Gestores y/o Beneficiarios permite identificar que uno de los factores que contribuyen a disminuir la media obtenida es el cambio o sustitución en alguno de los organismos gestores de las personas responsables de la puesta en práctica de las medidas de comunicación relacionadas con los Fondos Europeos.

■ El resultado obtenido del 83% a la hora de calcular la **tasa de satisfacción** respecto a la información facilitada es bastante positivo, y tal y como se esperaba en la Evaluación Intermedia, esta tasa se ha incrementado en casi 5 puntos



## UNIÓN EUROPEA

porcentuales, cumpliendo así con las recomendaciones realizadas en dicha evaluación.

Esta mejora en el resultado se interpreta que es debida a las medidas puestas en marcha con relación a los cuestionarios de satisfacción/evaluación que se efectúan una vez terminadas las sesiones formativas en los cursos anuales de Fondos Estructurales que se imparten a los organismos gestores. Se considera que se han tenido en cuenta estas opiniones emitidas para la mejora de la calidad de formación en cuanto a aspectos como la adecuación de la duración de la sesión o número de participantes.

■ En cuanto a la **tasa de utilidad** de las actuaciones, en lo que se refiere 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, por último, si la sesión o evento es una herramienta adecuada para informar/formar sobre los Fondos. El resultado obtenido, como se ha dicho anteriormente, ha sido una tasa de utilidad del 81%.

Comparando este resultado con el obtenido en la tasa de satisfacción, se observa que ésta ha descendido en 6 puntos porcentuales, lo que permite concluir que, por una parte, los organismos gestores y/o beneficiarios valoran muy positivamente la utilidad de las reuniones, jornadas o sesiones formativas tanto en lo que se refiere a los procedimientos de gestión, control, evaluación y/o comunicación de los Fondos Europeos así como lo relacionado con los requisitos de comunicación en el nuevo periodo de programación, pero no quedan proporcionalmente satisfechos con lo que esperan dado el avance en la ejecución de los Programas Operativos.

- En lo que se refiere el indicador de impacto que mide el **grado de conocimiento de los distintos Fondos Estructurales y Fondo de Cohesión** por parte de la ciudadanía y cuyo resultado obtenido es del 64,40%, si se analizan los resultados obtenidos desagregados por sexo y edad, se concluye que:
  - ✓ El grado de conocimiento de FEDER, FSE y Fondo de Cohesión no es muy elevado, con una media de un 64,40 % si se consideran los tres fondos, siendo del 71,10% para el caso de los hombres y del 58,95% para las mujeres.



## UNIÓN EUROPEA

- ✓ Diferenciando por edades, el tramo que presenta una frecuencia de respuestas positivas más elevada varía según el tipo de fondo:
  - En el caso del FEDER, este porcentaje aumenta a medida que aumenta la edad de la persona entrevistada hasta los 74 años, para disminuir en las personas mayores de 75.
  - En el FSE, el tramo de 25 a 54 años presenta el porcentaje de respuestas positivas más alto con un 79,08%, seguido muy de cerca por el tramo de los 15 a los 24 años (72,75%) y del tramo de los 25 a los 54 años con un 72,34%. En último lugar se sitúan las personas mayores de 75 años que si bien alcanza un valor notable con un 69,18%.
  - Por último, el Fondo de Cohesión ofrece los porcentajes más bajos de respuestas positivas en todos y cada uno de los tramos, sobre todo en el de los más jóvenes, que apenas alcanza un 35%.
- ✓ Si se analizan los resultados desagregados por sexo, los resultados son los siguientes:
  - En el FEDER los hombres presentan mayor conocimiento que las mujeres en todos los tramos de edad excepto en el de las personas mayores de 75 años.
  - Con respecto al conocimiento del FSE, las mujeres presentan mejores porcentajes hasta los 54 años, invirtiéndose la tendencia a partir de los 55 años, donde los hombres superan a las mujeres en el porcentaje obtenido de respuestas. Si bien, en todos los tramos son muy similares las respuestas entre hombres y mujeres.
  - En último lugar, señalar que al analizar los resultados para el Fondo de Cohesión, se observa que los hombres superan a las mujeres en todos los tramos de edad analizados, además, con una diferencia realmente significativa.
- En el caso del último indicador de impacto que mide el **grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea**, resaltar que los resultados obtenidos suponen que más de 8 de cada 10 personas dicen saber que la Región de Murcia recibe dinero de la Unión Europea para contribuir a su progreso económico y social, lo que supone un porcentaje muy elevado de la población. Estos porcentajes se pueden relacionar con los



## UNIÓN EUROPEA

obtenidos acerca de la valoración del papel jugado por los Fondos Europeos en el desarrollo de la Región. En este sentido, un 60% de las personas encuestadas valora este papel entre positivamente, muy beneficioso y absolutamente crucial.

Por otro lado, contrasta con el grado de conocimiento de los distintos tipos de proyectos, lo que no deja de ser una cierta contradicción, es decir, que sólo el 35% de la población conoce algún tipo de proyecto, pero en cambio valora muy positivamente el papel desempeñado por la Unión Europea para el desarrollo de la Región.

- Por último, y a modo de valoración general, los resultados obtenidos con estos indicadores son considerablemente elevados, algo muy positivo de cara a la Evaluación pero que, a su vez, supone un reto a superar en el próximo período de programación.

En cuanto a las **recomendaciones** relativas a la definición de la **futura Estrategia 2014-2020**, fueron las siguientes:

- Teniendo en cuenta el excelente trabajo y esfuerzo llevado a cabo en el período 2007-2013 en materia de Información y Publicidad y del consecuente éxito logrado a la hora de conseguir los objetivos perseguidos de visibilidad y difusión de la Política de Cohesión, se recomienda articular la Estrategia de Comunicación 2014-2020 en la misma línea que el actual Plan de Comunicación, sin introducir cambios sustanciales, salvo una serie de matices que se señalan a continuación:

- Creemos que debe incorporarse de forma más explícita y concreta la incorporación del Principio de Igualdad de Oportunidades, lo que permitirá un mejor seguimiento y evaluación de la aplicación del mismo.

- Así mismo, creemos que será necesario reforzar las actuaciones destinadas a facilitar y a apoyar el cumplimiento por parte de los beneficiarios de ayudas las obligaciones que la nueva reglamentación establece para los mismos.

- En cuanto a los medios y acciones para el desarrollo de la estrategia creemos, tal como se ha planteado en algunos grupos de discusión, que es importante la diversificación de los mismos incorporando nuevos canales de comunicación basados en las redes sociales y las tecnologías existentes y minimizando las publicaciones en papel, excepto cuando sea absolutamente necesario. Estos canales tienen un menor coste y además un mayor alcance hacia el público objetivo y un menor impacto medioambiental. Por otro lado la utilización de redes sociales posibilitarían la participación de los agentes



## UNIÓN EUROPEA

implicados en todos los niveles.

□ También consideramos que podría ser de interés que en las páginas Web que no sean específicas de Fondos Europeos pero que correspondan a gestores o beneficiarios relevantes de los mismos, se incorporara un apartado específico sobre proyectos financiados con fondos europeos, transfiriendo así buenas prácticas que se han recogido en este sentido tanto en este informe como en algunos de los informes anuales. Esto fortalecería la transparencia de las actuaciones, visibilizando de forma sistemática las consecuciones progresivas de los programas operativos.

□ Finalmente, de acuerdo con la nueva reglamentación, entendemos que en las estrategias de comunicación han de recogerse los responsables de estas actuaciones a los niveles pertinentes, así como los recursos de personal con los que se contará para el cumplimiento de estas obligaciones.

■ En lo que se refiere a la definición de los indicadores también se recomienda seguir profundizando en la revisión de los mismos, aprovechando la experiencia adquirida en este período, de modo que los mismos mejoren, cuando proceda en su capacidad de reflejar la realidad y calidad de las actuaciones desarrolladas.

■ En cuanto a la metodología de la evaluación se recomienda que, para el próximo período, la evaluación final de la Estrategia de Comunicación tenga lugar una vez finalizado el período de programación para que, de esta forma, se pueda contemplar el conjunto de actividades relacionadas con la ejecución completa de los Programas Operativos.

■ Se recomienda seguir contemplando una posible evaluación de la Estrategia de Comunicación en un momento intermedio del próximo período de programación y la posibilidad de su actualización de acuerdo con dicha evaluación u otras circunstancias que pudieran aconsejarla.

■ También se recomienda contemplar la posibilidad de realizar un seguimiento más continuo del avance en la ejecución de las medidas de forma que permita corregir anticipadamente las desviaciones en la consecución de los objetivos así como analizar los casos de organismos con menor ejecución, buscar las causas que los motivan e impulsar el desarrollo de actividades de información y publicidad.

■ Como se ha señalado en las conclusiones, ha quedado evidenciada la utilidad de las





## UNIÓN EUROPEA

redes de comunicación constituidas en el actual periodo de programación, motivo por el cual se recomienda seguir dinamizando estas redes, así como la distribución de su contenido por medio de todos los canales de comunicación disponibles.

Por último, y dada la importancia que han cobrado las **buenas prácticas** en el actual período de programación, se recomienda hacer hincapié en la argumentación en defensa de tales actuaciones, tanto de comunicación como de proyectos cofinanciados, de forma que se refleje la calidad y el potencial de las mismas.

En conclusión, la Estrategia que se presenta a continuación incorpora las enseñanzas emanadas del período 2007-2013, se basa en un diseño conjunto elaborado en el seno del GERIP y es en cierto modo continuista respecto al Plan de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia del período anterior, porque parte de del aprendizaje previo sobre indicadores, aplicación informática, papel de las tecnologías de la información, etc., han servido de base para la elaboración de la presente Estrategia. Puede afirmarse que el hilo conductor se basa en la participación de todos los implicados en la puesta en marcha de los Programas Operativos, desde las Autoridades de Gestión de los mismos, los Organismos Intermedios y los beneficiarios públicos y privados, porque se fundamenta en la idea de que la comunicación en su doble vertiente de información y publicidad, debe ser una parte inherente a la propia gestión de los Fondos, y por ello, se centra en la presentación de las mejores actuaciones cofinanciadas por cada uno de los Programas, que deben cumplir de manera muy significativa con el criterio de que la ciudadanía haya sido informada, a través de ellas, del papel que juega la Unión Europea y en particular, los Fondos Estructurales, en la mejora de su propia calidad de vida.

### 3. ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

En este apartado se identifican:

- En primer lugar los **objetivos** que de forma general se han consensuado en el seno de la RED GERIP y que van a permitir determinar el alcance de esta Estrategia en términos de transparencia y visibilidad.



## UNIÓN EUROPEA

- La identificación de los distintos colectivos **destinatarios** de la Estrategia, al objeto de orientar las medidas de comunicación a las necesidades de cada uno de ellos y, de esta forma, elevar la eficacia y el impacto esperado.
- El establecimiento de unas **medidas de información y comunicación**, que den respuesta a los objetivos definidos y a los grupos destinatarios de la Estrategia.

Hay que tener presente que al igual que en los Programas Operativos, el enfoque a resultados supone una medición estadística del impacto de las actuaciones a realizar, y también en el ámbito de la Comunicación, se va a tratar de medir el impacto de la misma fundamentalmente desde un punto de vista más cualitativo. Por ello, la presentación de las **Buenas Prácticas de Actuaciones Cofinanciadas**, va a ser el eje vertebrador de la Estrategia y la vía para visualizar este impacto.

### 3.1. Objetivos

La presente Estrategia a la hora de establecer sus objetivos de comunicación, tiene en cuenta dos referentes. Por una parte, las conclusiones de las evaluaciones realizadas en el período de programación 2007-2013 y, por otra, las orientaciones y directrices comunitarias sobre información y comunicación que se han venido presentando, debiendo destacar el papel de la RED INFORM (FEDER) y de la RED INIO (FSE), que ha supuesto un adecuado intercambio de experiencias y un lugar para la presentación de directrices por parte de la DG REGIO y de la DG EMPL.

La Estrategia se va a centrar en incrementar el grado de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre la Política de Cohesión y los Fondos Estructurales y en garantizar que se incremente el grado de transparencia alcanzado en la gestión y ejecución de las actuaciones cofinanciadas. Para ello, se hará mucho hincapié en conocer muy bien cuál es el colectivo al que se va a dirigir la información, para que ésta sea lo más clara posible. Se trata de lograr no sólo la más amplia difusión de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, sino también de la Política de Cohesión, insistiendo en el papel que la Unión Europea, en estrecha difusión con las autoridades nacionales, regionales y locales, desempeña en los avances conseguidos y que se van a conseguir en la Región, a través de las actuaciones recogidas en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia.



## UNIÓN EUROPEA

En consecuencia, el **Objetivo final** perseguido por la presente Estrategia de Comunicación es el de:

***“Lograr la más amplia difusión de la Política de Cohesión Europea y lo que ésta supone para el desarrollo de la Región de Murcia, garantizando la mayor difusión posible acerca de las oportunidades de financiación existentes para los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia y una fácil comprensión de los procedimientos para acceder a dichos Fondos y como se va a llevar a cabo la futura gestión de los mismos”.***

Para ello, se debe incidir en dos aspectos fundamentales, que son la **transparencia** y la **visibilidad** de las actuaciones cofinanciadas por el FEDER y el FSE a través de sus correspondientes Programas Operativos.

Por ello, se proponen dos **Objetivos Estratégicos**:

1.- Dar **transparencia** a las actuaciones recogidas en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, informando sobre las oportunidades financieras de participación en los mismos, dando a conocer los mecanismos de acceso a las actuaciones en ellos recogidas.

Dentro de este Objetivo Estratégico se establecen a su vez las siguientes **prioridades**, que se llevarán a la práctica a través de un bloque de medidas encaminadas a su consecución:

A) Acercar el **contenido** de los Programas Operativos a los potenciales beneficiarios, así como informarles sobre cuáles son los mecanismos y requisitos para poder acceder a la financiación, indicándoles los Criterios de Selección de Operaciones, las obligaciones en las que incurren cuando aceptan la financiación europea y también, a quién se pueden dirigir para conseguir información acerca de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, 2014-2020.



## UNIÓN EUROPEA

- B) Informar acerca de las obligaciones que los beneficiarios deben asumir en el proceso de gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación de las actuaciones de su competencia, estableciendo siempre buenos mecanismos de coordinación, que permitan asesorarles en la puesta en práctica de las mismas y en su futuro desarrollo.
- C) Informar a los organismos gestores de los Fondos de las tareas que deben llevar a cabo en materia de gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación de las actuaciones de su competencia, proporcionándoles guías de funcionamiento y estableciendo redes de información que faciliten, no sólo la coordinación, sino que durante todo el proceso de aplicación de los Fondos cuenten con el asesoramiento necesario.

2. Dar visibilidad a los Programas Operativos y a la Política Europea en general, resaltando el papel que juega la Unión Europea en la cofinanciación de las actuaciones recogidas en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, 2014-2020.

De esta forma, la opinión pública podrá comprender el alcance de la Política de Cohesión Europea y entender cómo las intervenciones que se recogen en los Programas Operativos contribuyen a la cohesión económica, social y territorial de Europa, ayudando a una mejor comprensión de la Estrategia Europa 2020, pero sobre todo podrá asociar estas políticas a la mejora en su propio nivel de bienestar y su calidad de vida.

Para ello, la ciudadanía debe estar concienciada sobre:

- El papel que juegan los Fondos Europeos en la Política de Cohesión y cómo se han integrado en la Estrategia Europa 2020.
- La estrecha cooperación entre la Unión Europea, los estados miembros y las autoridades regionales y locales a favor de la puesta en marcha de la Política de Cohesión.
- La existencia de una programación plurianual 2014-2020 de la Política de Cohesión en España a través de la elaboración del Acuerdo de Asociación y de los distintos Programas Operativos regionales y nacionales.



## UNIÓN EUROPEA

- La existencia de una cofinanciación de las actuaciones recogidas en los Programas Operativos a través de financiación europea, nacional, regional o, en su caso, privada.
- Cuáles son los objetivos y contenido de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, así como la forma de llevar a cabo el seguimiento de la ejecución de los proyectos en ellos incluidos.
- Los resultados más relevantes consecuencia de la aplicación de los Programas, haciendo una especial mención al conocimiento de las mejores actuaciones cofinanciadas por ellos.

La consecución de estos dos Objetivos Estratégicos se valorará al llevar a cabo la “Evaluación de la Estrategia de Comunicación”, utilizando, al efecto, los Indicadores de evaluación o impacto establecidos en el apartado 6.

### **3.2. Grupos destinatarios**

Las medidas recogidas en esta Estrategia de Comunicación se dirigen a distintos colectivos con características propias e intereses diferenciados que precisan, por ello, de una lógica de intervención diferenciada para hacerles llegar la información a cada uno de ellos, pero homogénea en cuanto a una coherencia interna de cara a la consecución de los objetivos que se plantean en ella.

De acuerdo con el apartado 4.a) del Anexo XII del Reglamento (UE) nº 1303/2013, se han identificado cuatro grupos diferenciados de destinatarios:

#### **Beneficiarios potenciales**

Constituyen un colectivo del que formarán parte todos los organismos y empresas públicas y privadas que sean susceptibles de optar a la financiación comunitaria y a pasar a ser organismos ejecutores de las operaciones recogidas en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia. Entre otros, pueden citarse los siguientes:

- La Administración regional (Consejerías y Direcciones Generales), incluidos sus organismos autónomos, y otros Entes dependientes de la misma (INFO, Instituto de Turismo, Servicio Regional de Empleo y Formación).
- Las empresas, en particular las PYMES de la Región de Murcia.



## **UNIÓN EUROPEA**

- Universidades y Centros de Investigación.
- Los Ayuntamientos
- Asociaciones comerciales y profesionales.
- Interlocutores económicos y sociales
- Las entidades sin ánimo de lucro, en particular las que representan, en el ámbito de los Programas Operativos, los intereses de los sectores desfavorecidos objetivo de los mismos: desempleados de larga duración, personas con discapacidad, personas en riesgo de pobreza o exclusión social, personas pertenecientes a comunidades marginadas como la población Romaní, etc.
- Organizaciones no Gubernamentales, especialmente las vinculadas a la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres y a la protección del medio ambiente.

### **Beneficiarios**

En este colectivo se integrarán aquellos organismos y empresas públicas o privadas, responsables de iniciar o de iniciar y ejecutar las operaciones. En los regímenes de Ayudas de Estado éstos coinciden con los organismos perceptores de la ayuda y en los Instrumentos Financieros, con el organismo responsable de la ejecución.

Al igual que en el caso de los beneficiarios potenciales, los mensajes a ellos dirigidos, deberán ser lo más ágiles y claros posibles, para asegurar que las operaciones incluidas en los Programas Operativos y las medidas incluidas en la presente Estrategia que les competan directamente se cumplan. De esta forma, se garantiza el éxito de los Programas Operativos, no sólo en el sentido de que en ellos se incluyan las mejores actuaciones posibles, sino que se cumplan todas sus obligaciones en materia de comunicación y que sean capaces de presentar el mayor número de Buenas Prácticas.

### **Público en general**

La ciudadanía, en su conjunto, y, en particular, la población murciana se configuran como otro de los grupos destinatarios de la Estrategia de Comunicación. En este caso se continuará haciendo una mayor incidencia en aquellos colectivos que, a priori, parecen presentar una menor sensibilización ante la Política de Cohesión Europea (como la población más joven o la femenina).



## UNIÓN EUROPEA

Los mensajes dirigidos al público deben ser sencillos, directos y claros, con el fin de incrementar su impacto real y facilitar su comprensión. Hay que sensibilizar a la opinión pública no sólo del papel que juegan el FEDER y el FSE en el acercamiento de la economía regional a los estándares medios comunitarios, sino también difundir el papel del FEDER y el FSE en la Estrategia Europa 2020 y, en particular, el apoyo a la I+D+i, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las ayudas a las PYME regionales, las actuaciones dirigidas a facilitar la Economía Baja en Carbono, la protección del Medio Ambiente, el fomento del empleo y la formación, la mejora de la calidad de la Educación en la Región, la lucha contra la pobreza y la exclusión social, la igualdad de oportunidades, etc. y el papel que dichas actuaciones juegan en la vida cotidiana de amplios sectores de la sociedad, contribuyendo de esta forma a la mejora de su calidad de vida (personas desempleadas de larga duración, personas con discapacidad, personas en riesgo de pobreza o exclusión social, personas pertenecientes a comunidades marginadas como la población Romání, etc.)

### **Medios de comunicación social o agentes difusores de la Estrategia**

Este colectivo juega un papel muy relevante y específico en la difusión de las oportunidades que brindan los Programas Operativos, al acercarlos a los potenciales beneficiarios de las ayudas y al público en general.

A este grupo pertenecen:

- \* Las representaciones de la UE en Madrid y Barcelona, así como los de Europe Direct.
- \* Los interlocutores Económicos y Sociales.
- \* Las ONGs y otras organizaciones y Asociaciones sociales.
- \* Los Medios de Comunicación.

Hay que tener en cuenta que, a veces, cuando el grupo destinatario de la información es muy amplio, el recurso a los medios de comunicación masiva puede resultar de gran utilidad en la medida que actúan como difusores de la información, pudiendo de esta forma maximizar su impacto.

El tipo de información dirigido a estos colectivos debe ser idéntico al dirigido al conjunto de la ciudadanía, es decir, sencillos, directos y claros y de fácil comprensión, con objeto



## UNIÓN EUROPEA

de facilitar la canalización de la información de forma eficiente hacia el público en general y, en su caso, hacia los beneficiarios potenciales.

### **3.3. Contenido de las medidas de información y comunicación**

De acuerdo con la Estrategia diseñada, los objetivos perseguidos y los distintos colectivos a quienes se quieren dirigir las actuaciones, se ha establecido una **tipología de medidas** distintas para cada uno de estos colectivos.

Para ello, se han tenido en cuenta las lecciones aprendidas con la experiencia del período anterior, pero también las novedades que presenta la nueva Política de Cohesión 2014-2020, tanto por lo que se refiere a la tipología de operaciones cofinanciadas (concentración temática) como en lo relativo a la propia política de comunicación, que dan un papel más relevante a los beneficiarios de los Fondos.

Las medidas que a continuación se detallan son un listado abierto, que puede ser modificado a lo largo de la vida de los Programas Operativos, listado que incluye las actuaciones a llevar a cabo tanto por la Autoridad de Gestión, los Organismos Intermedios y los propios beneficiarios, tanto públicos como privados, de los Programas afectados por la presente Estrategia.

#### **I) MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA BENEFICIARIOS POTENCIALES**

Estas medidas están destinadas a conseguir interesar a los posibles beneficiarios, en la participación en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, de forma que sean comprensibles los procedimientos de acceso a los Fondos, con el fin de que presenten proyectos de calidad y se optimicen por tanto los recursos públicos.

Las distintas **líneas de actuación** son las siguientes:

**1.- Informar de la existencia de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, insistiendo en divulgar su contenido y las oportunidades de financiación conjunta de los Fondos Públicos (europeos y regionales).**





UNIÓN EUROPEA



Para ello, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

#### **Medida I.1.1**

Exposición en el Portal Web de las Autoridades de Gestión del FEDER y el FSE de todos los Programas Operativos españoles.

Exposición en el Portal Web de la Administración Regional ([www.carmeuropa.es](http://www.carmeuropa.es)), con el siguiente contenido:

- Fondos Estructurales 2014-2020: incluye información sobre la normativa aplicable, los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia (versión completa y resúmenes) y los documentos de gestión que se consideren de importancia para su difusión.
- Información y Comunicación: Buenas Prácticas, Instrucciones y documentos, Estrategia de Comunicación y Lista de Beneficiarios.
- Información relativa a los períodos de programación 2000-2006 y 2007-2013.

#### **Medida I.1.2**

Publicación de material divulgativo sobre los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, que informen del contenido de las actuaciones en ellos incluidas y de las oportunidades de financiación de los distintos Fondos Públicos.

Se editarán folletos, trípticos, carteles, etc., dirigidos a los posibles beneficiarios de los Programas. Su contenido versará sobre las oportunidades de financiación que ofrecen los Programas y se dirigirán de forma específica a cada tipo de potencial beneficiario, siendo distribuidos en las sedes de los organismos que colaboren en la difusión de los Programas, así como en jornadas, cursos o actos que se celebren.

#### **Medida I.1.3**

Inclusión en todas las Órdenes de Convocatoria, referencias al FEDER o al FSE y a la cofinanciación comunitaria.

Las Órdenes de ayudas, subvenciones, transferencias, así como los Convenios y contratos, contendrán referencias expresas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional o al



## UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo y a la cofinanciación comunitaria, incluyendo el párrafo siguiente (u otro de similar contenido):

*“Este proyecto tiene previsto ser/ está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional/ Fondo Social Europeo”.*

### **Medida I.1.4**

Difusión a través de todos los procedimientos electrónicos existentes, en particular, en los sitios específicos para la conexión con los Portales de las Autoridades de Gestión: los portales Web de los distintos Organismos con implicación en los Programas, de información permanentemente actualizada sobre las convocatorias enmarcadas en los Programas Operativos, con información detallada, de aquellas convocatorias cuyo plazo de presentación de solicitudes se encuentre abierto en cada momento.

**2.- Explicar los procedimientos de acceso a las ayudas recogidas en los Programas Operativos, explicando los requisitos que se exigen para ello, haciendo énfasis en que estos procedimientos sean comprensibles para los destinatarios.**

Para ello, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

### **Medida I.2.1**

Información por parte de las Autoridades de Gestión, Organismos Intermedios y los Organismos públicos implicados en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, sobre las posibilidades de intervenciones recogidas en ellos.

Se facilitará información detallada y clara acerca de las condiciones de elegibilidad para el acceso a los Fondos Europeos FEDER y FSE.

### **Medida I.2.2**

En todas las convocatorias se expondrán de forma sencilla las condiciones que se deben cumplir para poder acceder a la financiación europea en el marco de los Programas Operativos. Se utilizará un lenguaje y léxico comprensible por todos los posibles



## UNIÓN EUROPEA

beneficiarios, evitando en lo posible conceptos y términos más técnicos, con objeto de ampliar el abanico de potenciales beneficiarios de las ayudas comunitarias.

### **Medida I.2.3**

Elaboración por parte de las Autoridades de Gestión y/o los Organismos públicos competentes de los Programas de una guía de respuestas a aquellas preguntas que los interesados en acceder a la financiación comunitaria formulan con más frecuencia, que estará disponible en versión electrónica en el portal Web de las Autoridades de Gestión y/o, en su caso, de los Organismos implicados en los Programas. Para su elaboración se tendrá en cuenta la experiencia del período anterior, siendo actualizada cuando sea necesario, a medida que se vayan suscitando nuevas cuestiones a lo largo del período de programación.

## **3.- Explicar cómo se van a tratar los expedientes y cómo se van a atribuir las dotaciones**

### **Medida I.3.1**

En los pliegos de condiciones y cláusulas administrativas se facilitará información acerca de los Criterios de Selección de las Operaciones.

En las Órdenes de Convocatoria de ayudas se facilitará información detallada de los criterios que vayan a ser utilizados en la selección de las operaciones, así como del procedimiento para el examen de las solicitudes y el plazo para su resolución.

## **4.- Informar a los potenciales beneficiarios de las obligaciones que conlleva la aceptación de la ayuda.**

### **Medida I.4.1**

En todas las Convocatorias de actuaciones que se tengan previsto cofinanciar, deberá incluirse el párrafo siguiente (u otro de similar contenido):



## UNIÓN EUROPEA

*“Si finalmente es aceptada su propuesta va a aparecer en la Lista pública prevista en el artículo 115, apartado 2 del Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013”.*

### **Medida I.4.2**

Las Autoridades de Gestión y/o los Organismos que participan en los Programas Operativos FEDER y FSE, deberán informar a los beneficiarios potenciales acerca de las responsabilidades y obligaciones que en materia de gestión, seguimiento, control, evaluación, información y publicidad van a asumir, si finalmente son seleccionados.

### **5.- Dar a conocer cuáles son las personas de contacto en todos los ámbitos de los Programas.**

#### **Medida I.5.1**

Las Autoridades de Gestión y/o los Organismos que participan en los Programas Operativos FEDER y FSE, deberán informar a todos los posibles beneficiarios acerca de los datos de contacto de las unidades administrativas a las que se pueden dirigir para solicitar cualquier tipo de información. Dicha información aparecerá en los Portales Web de las Autoridades de Gestión y en el de la Administración Regional ([www.carmeuropa.es](http://www.carmeuropa.es)).

## **II) MEDIDAS DESTINADAS A LOS BENEFICIARIOS**

Las distintas líneas de actuación son las siguientes:

**1.- Comunicar a los beneficiarios la necesidad de su aceptación expresa a ser incluidos en la Lista pública de operaciones cofinanciadas, con el nombre del beneficiario y el montante asignado a cada operación, así como informarles de sus obligaciones y guiarles en sus tareas de gestión y comunicación.**

Para ello, se llevarán a cabo las siguientes medidas:



## UNIÓN EUROPEA

### **Medida II.1.1**

En las resoluciones o adjudicaciones de operaciones cofinanciadas se incluirán los párrafos siguientes (u otros de contenido similar):

*“Este proyecto está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional/ Fondo Social Europeo”.*

*“Esta resolución/adjudicación supone su aceptación de ser incluido en la Lista pública de operaciones prevista en el artículo 115, apartado 2 del Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013”.*

### **Medida II.1.2**

Las Autoridades de Gestión y los Organismos que concedan ayudas a beneficiarios privados deberán comunicar, orientar y asesorar durante todo el período de programación a los beneficiarios de cuáles son las tareas y funciones de las que se deben encargar en relación con la gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación de las actuaciones de los Programas Operativos, estableciendo los cauces adecuados para resolver las dudas que se les planteen en relación con estos aspectos.

### **Medida II.1.3**

A lo largo de todo el período de programación las Autoridades de Gestión y/o los Organismos que participan en los Programas, pondrán a disposición de los beneficiarios toda la normativa comunitaria, nacional o regional aplicable, así como cualquier cambio que se produzca en la misma. Asimismo, se informará de la Descripción de los Sistemas de Gestión y Control del FEDER y el FSE, del Manual de Procedimientos de los Programas y de sus posteriores actualizaciones. Dicha información se publicará en el Portal Web de las Autoridades de Gestión y en el Portal Web de la Administración Regional ([www.carmeuropa.es](http://www.carmeuropa.es))



## UNIÓN EUROPEA

### **Medida II.1.4**

Las Autoridades de Gestión de los Programas Operativos FEDER y FSE facilitarán una herramienta informática, mediante la cual los distintos Organismos que participan en los Programas y/o los beneficiarios, si lo estiman oportuno, podrán elaborar sus elementos de comunicación tales como placas, carteles, información en documentos, etc., acordes con las exigencias reglamentarias.

### **Medida II.1.5**

Las Autoridades de Gestión y/o los Organismos que participan en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, organizarán todos los eventos necesarios (jornadas divulgativas, seminarios, cursos, reuniones de trabajo, etc.) para que los beneficiarios estén bien informados sobre todo el proceso de aplicación de los Fondos en estos Programas.

### **Medida II.1.6**

La Autoridad de Gestión informará a los beneficiarios y a los Organismos Públicos que conceden ayudas a beneficiarios privados, de la obligación de designar un responsable de comunicación que participará en la RED GERIP.

Los Organismos Intermedios de los Programas informarán a los beneficiarios y Organismos Públicos que conceden ayudas a beneficiarios privados, de la obligación de designar un responsable de comunicación que participará en la RED GRADIMUR.

### **Medida II.1.7**

Los Organismos Intermedios de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia elaborarán y pondrán a disposición de los Organismos que participen en los Programas Operativos y de los beneficiarios privados, un “Manual práctico sobre información y publicidad de las actividades de los Fondos Estructurales”, que será una actualización del que se dispuso en el período 2007-2013.

**2.- Guiar y asesorar a los Órganos Gestores del FEDER y el FSE en la Región de Murcia en sus tareas de gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación.**



UNIÓN EUROPEA



Para ello, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

#### **Medida II.2.1**

El Organismo Intermedio de cada uno de los Programas, comunicará a los órganos gestores la dotación financiera que les corresponde gestionar (ayuda y gasto elegible), así como su senda financiera. Asimismo les facilitará los Criterios de Selección de Operaciones aprobados por el Comité de Seguimiento respectivo, así como las operaciones seleccionadas para su ejecución. Serán informados de las tareas de las que se deben encargar en lo que respecta al proceso de gestión, seguimiento, control, evaluación, información y comunicación en las actuaciones de su competencia.

#### **Medida II.2.2**

El Organismo Intermedio de cada uno de los Programas mantendrá todas las reuniones necesarias con los órganos gestores, con el fin de informar acerca de los Procedimientos de gestión de los Fondos, así como del funcionamiento de la nueva aplicación informática: PLAFON 2020, a través de la cual se llevarán a cabo todos estos procedimientos y se intercambiará la información con las Autoridades de Gestión de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia.

### **III) MEDIDAS DESTINADAS AL PÚBLICO EN GENERAL**

La Evaluación final del Plan de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE en el período anterior, puso de manifiesto que únicamente el 62,07% de la población murciana había oído hablar del FEDER, siendo el porcentaje relativo al FSE del 74,15%.

Con objeto de dar visibilidad a los Programas FEDER y FSE de Murcia 2014-2020, se han previsto medidas dirigidas a la ciudadanía en general, estructuradas en cuatro líneas de actuación:

#### **1.- Divulgar la existencia de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia 2014-2020 y el contenido de sus intervenciones.**



UNIÓN EUROPEA



Para ello, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

#### **Medida III.1.1**

Las Autoridades de Gestión de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia 2014-2020, junto con los Organismos Intermedios de los citados Programas, deberán organizar un “Acto de presentación” de cada uno de ellos, que contará con la presencia de representantes de la Comisión Europea, de la Administración General del Estado y de la Administración Regional.

#### **Medida III.1.2**

Tanto los portales Web de las Autoridades de Gestión como de la Administración Regional, además de incluir el texto íntegro de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, incluirán una información de carácter más divulgativo sobre su contenido. Asimismo se informará sobre las actuaciones más destacadas, sobre los avances en su ejecución y sobre sus resultados.

**2.- Acercar los Fondos Estructurales: FEDER y FSE a la ciudadanía, con objeto de que comprendan el papel de los Fondos Europeos, el trabajo conjunto de las autoridades nacionales, regionales y comunitarias, y en qué consiste la cofinanciación de las actuaciones incluidas en los Programas Operativos.**

Las medidas a realizar son las siguientes:

#### **Medida III.2.1**

Se publicará en Portal Web de las Autoridades de Gestión y en el de la Administración Regional una información sencilla y didáctica sobre la Política de Cohesión Europea y el papel de los Fondos Comunitarios en dicha política en la Región de Murcia.

#### **Medida III.2.2**

Publicación por parte de las Autoridades de Gestión y/o los Organismos que participen en los Programas de material divulgativo (folletos, dípticos, carteles) de fácil consulta, con un lenguaje sencillo y didáctico, que informe sobre el papel del FEDER y el FSE, que será





## UNIÓN EUROPEA

publicado en el Portal Web de las Autoridades de Gestión y de la Administración Regional, siendo distribuido también en las instalaciones de los Órganos gestores de los Programas y en actos, jornadas, cursos, etc. que se celebren.

### **Medida III.2.3**

Los beneficiarios de los Programas deberán incluir en todas las medidas de información y comunicación relativas a las operaciones cofinanciadas, una declaración en la que se informe de la cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional/ Fondo Social Europeo, así como siempre que ello sea necesario, el logo de la Unión Europea.

Asimismo, deberán incluir en todas las actuaciones de comunicación y en la documentación, siempre que sea posible, un el lema que resalte el valor añadido de los Fondos Comunitarios:

- En el caso del Fondo Europeo de Desarrollo Regional: *“Una manera de hacer Europa”*.
- En el caso del Fondo Social Europeo: *“El FSE invierte en tu futuro”*.

### **3.- Difundir a lo largo de todo el período de programación, información relativa a la evolución de los Programas Operativos.**

Se llevarán a cabo las siguientes medidas:

#### **Medida III.3.1**

Las Autoridades de Gestión del FEDER y el FSE velarán porque en todos los portales Web de los beneficiarios públicos y de aquellos Organismos que concedan ayudas a beneficiarios privados exista un apartado específico donde se recoja todo lo referido a los Fondos Europeos que perciben, apartado al que se realizará el link desde el Portal de las Autoridades de Gestión.

#### **Medida III.3.2**

Las Autoridades de Gestión velarán porque haya una actualización continua de la información competencia de cada Organismo Intermedio en sus propias páginas Web



## UNIÓN EUROPEA

para garantizar la actualización del propio Portal único con sede en la Dirección General de Fondos Comunitarios y en la UAFSE.

Los portales Web de los distintos Organismos Intermedios y de manera más significativa los de las Autoridades de Gestión, constituirán las herramientas centrales en las que se agruparán las medidas de la presente Estrategia de Comunicación.

En concreto,

- Los Portales de la Dirección General de Fondos Comunitarios y de la UAFSE facilitarán al público en general información actualizada, durante todo el período de programación de los Programas Operativos, en todo lo referente al proceso de programación, gestión, evaluación, comunicación y control.
- Contendrá la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia 2014-2020 y los avances registrados en la misma.
- Contendrá, cuando sea necesario, a través de un acceso restringido, información dirigida a los beneficiarios y órganos gestores de las distintas actuaciones, con información y documentos específicamente de su interés: manuales de gestión y control de las operaciones, manual de información y publicidad destinado a los gestores, etc.
- Contendrá los documentos aprobados por los Comités de Seguimiento, así como la lista de sus miembros.
- Sección de noticias, destinada a informar sobre las novedades que se produzcan en el ámbito de los Fondos Estructurales y, en especial, sobre la evolución de los Programas Operativos objeto de esta Estrategia.
- Normativa comunitaria, nacional y, cuando sea preciso, regional aplicables y toda la documentación necesaria para la gestión de los Fondos Europeos.
- Zona de descarga de documentación, en formato electrónico, de diversa documentación relacionada con los Programas Operativos.
- Enlaces a distintas páginas institucionales relacionadas con los Fondos Estructurales (en particular, a las páginas Web de los Organismos que participan en los Programas Operativos y a la página Web de la Comisión Europea).



## UNIÓN EUROPEA

Este portal tendrá enlaces a los apartados específicos sobre Fondos Estructurales de las páginas Web de los Organismos que participan en los Programas Operativos. Asimismo, desde estas páginas Web se podrá incluir un enlace con esta página de la Dirección General de Fondos Comunitarios.

### **Medida III.3.3**

Publicación en el portal Web de las Autoridades de Gestión, de la Lista de operaciones que, de acuerdo con el artículo 1 del Anexo XII del Reglamento (UE) nº 1303/2013, incluirá entre otros campos, los nombres de los beneficiarios y la cantidad de Fondos Públicos asignados a las operaciones.

Esta lista de operaciones se presentará en un formato de hoja de cálculo que permita clasificar, consultar, extraer y comparar los datos, así como publicarlos fácilmente en Internet y se actualizará con una periodicidad inferior a los seis meses.

### **Medida III.3.4**

Organización de al menos una actividad anual para difundir los logros de los Programas.

Las Autoridades de Gestión de los Programas, organizarán anualmente un evento referido a todos los Programas Operativos de aplicación en España. Dicho evento contará con la participación de la Comisión y de representantes de los distintos Organismos regionales y nacionales con competencia en dichos Programas. Dicho evento tendrá lugar donde sea decidido por las Autoridades de Gestión y en el mismo se difundirán, de cara a la ciudadanía, los avances registrados en los distintos Programas, así como los aspectos relevantes de Buenas Prácticas en cada período.

La presentación de las Buenas Prácticas en el ámbito regional se llevará a cabo por los responsables de comunicación en GERIP.

### **Medida III.3.5**

Se elaborará una base de datos de Buenas Prácticas de actuaciones cofinanciadas para que la Comisión Europea, las Autoridades de Gestión de los Programas, los Organismos Intermedios, los beneficiarios públicos y privados y la ciudadanía regional, nacional y



## UNIÓN EUROPEA

europaea puedan acceder a las mejores actuaciones cofinanciadas por el FEDER y el FSE.

En dicha base se recogerán ejemplos de operaciones que cumplan los **criterios** consensuados en el **GERIP** en octubre de 2011:

- Que la actuación haya sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.
- Que la actuación incorpore elementos innovadores.
- Que haya una adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.
- Que contribuyan a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito territorial de ejecución.
- Que tenga un alto grado de cobertura, no sólo sobre los beneficiarios directos sino también sobre la población en general.
- Que se indique como se han aplicado los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación y de sostenibilidad ambiental.
- Que tenga sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

Su presentación se llevará a cabo mediante un “Informe de Buenas Prácticas” (formulado en castellano y en inglés), en el que se presentará con lenguaje accesible y claro la Buena Práctica y se aportarán los argumentos necesarios para justificar el cumplimiento de los criterios antes señalados, así como cuanta documentación gráfica y documental se considere oportuno. También se incluirán los datos relativos al importe de la ayuda y al gasto total de la operación y el impacto de la misma en términos de desarrollo económico y empleo.

Todos los Organismos Públicos que reciban Fondos deberán presentar al menos una Buena Práctica por año. Esta obligación se hace extensible a aquellos Organismos públicos que gestionan líneas de ayuda a empresas, que en este caso deberán presentar Buenas Prácticas que impliquen a alguna o algunas de las empresas que hayan sido beneficiarias de las ayudas de una determinada convocatoria. En todo caso, se intentará que el montante global que supongan las Buenas Prácticas presentadas en el total del período supere al menos el 50% del montante total asignado.



## **UNIÓN EUROPEA**

### **Medida III.3.6**

Se elaborará un registro documental y gráfico de todas las acciones de comunicación que tengan que ver con la presente Estrategia de Comunicación, lo que permitirá realizar el control de las medidas de información y publicidad de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia.

Cada Organismo con implicación en los Programas y/o beneficiario deberán contar con este registro para las actuaciones de su competencia. Todos los registros se tendrán a disposición de las Autoridades de Gestión para facilitar su labor de coordinación, seguimiento de las medidas de información y comunicación y la evaluación de las medidas de comunicación recogidas en esta Estrategia.

### **Medida III.3.7**

Desde las Autoridades de Gestión de los Programas y/o los Organismos Intermedios, se llevarán a cabo campañas de publicidad en los medios que se consideren más oportunos (prensa, radio, televisión, etc.), de cara a difundir a la ciudadanía los logros, avances y resultados de las acciones ejecutadas. Con ello se trata de que la sociedad conozca el papel que los Fondos Europeos juegan en el desarrollo regional de Murcia y en la mejora de su competitividad, crecimiento y empleo.

### **Medida III.3.8**

Se potenciará la presencia en jornadas, seminarios, eventos, ferias y certámenes en donde se haga ver el papel relevante que la financiación europea desempeña en la puesta en marcha de las actuaciones recogidas en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia. Las Autoridades de Gestión y/o cada Organismo Intermedio o beneficiario garantizarán la difusión de folletos, pequeños objetos promocionales y otros artículos divulgativos, en los actos que se celebren.

### **Medida III.3.9**

Las Autoridades de Gestión y los Organismos Intermedios de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia implementarán actuaciones específicas para la elaboración de materiales accesibles a personas con discapacidad.

Se deberá emplear subtítulos en los audiovisuales que se elaboren y en todas las medidas que se basen en emisión de imágenes; asimismo se adaptarán los productos digitales a los



## **UNIÓN EUROPEA**

distintos tamaños de pantalla (para que se pueda leer el contenido con independencia del dispositivo que se elija o que se necesite utilizar. Se empleará, cuando sea conveniente, programas de lectura de texto (TTS) que permitan convertir el texto digital a voz sintetizada a través del programa informático adecuado.

## **IV.- MEDIDAS A REALIZAR POR LOS BENEFICIARIOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DE LA AYUDA OBTENIDA.**

Esta línea de actuación implica la realización de las siguientes medidas:

### **Medida IV.4.1**

En todas las medidas de información y comunicación que lleve a cabo el beneficiario, deberá mostrar el apoyo de los Fondos, mediante el emblema de la Unión y la referencia al Fondo que corresponda.

### **Medida IV.4.2**

Durante la realización de la operación, el beneficiario debe asumir la responsabilidad de informar al conjunto de la ciudadanía de la recepción de la cofinanciación, para lo cual recurrirá a las siguientes vías:

- Cuando se trate de beneficiarios privados, la incorporación en la página Web o sitio de Internet, si lo tuviera, de una breve descripción de la operación con sus objetivos y resultados y destacando el apoyo financiero de la Unión.
- Todos los beneficiarios públicos deberán disponer en su página Web de un apartado específico relativo a los Fondos Estructurales, al que se enlazará desde los Portales de las Autoridades de Gestión descritos en la medida III.3:2. Dicho espacio deberá contener, como mínimo, todas las Convocatorias cofinanciadas por FEDER/FSE y la información relevante en torno a las mismas.
- Asimismo, cuando las operaciones no sobrepasen los límites establecidos en la Medida IV.4.4, se deberá colocar un cartel con información sobre el proyecto (Tamaño mínimo: A3), en el que mencionará la ayuda financiera de la Unión, en un lugar bien visible para el público.



## UNIÓN EUROPEA

### Medida IV.4.3

En operaciones financiadas por el FSE y, en casos pertinentes por el FEDER, el beneficiario se asegurará de que las partes que intervienen en ellas han sido informadas de dicha financiación.

Cualquier documento relacionado con la ejecución de una operación que se destine al público o a los participantes en la misma, incluidos los certificados de asistencia o de otro tipo, contendrá una declaración en la que se informe del apoyo de los Fondos.

### Medida IV.4.4

Durante la ejecución de una operación de obras de infraestructura o construcción, con una ayuda del FEDER superior a 500.000€, el beneficiario colocará un cartel temporal de tamaño significativo en un lugar bien visible para el público, que, en el plazo de tres meses a partir de la conclusión de la misma, será sustituido por un cartel o placa permanente.

En estos carteles y placas se deberá hacer constar, además de la referencia al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, el logo de la Unión Europea, el lema “Una manera de hacer Europa” y el objetivo principal de la operación, que, de acuerdo con lo consensuado en el GERIP, se asemejarán al título del Objetivo Temático de cada Programa Operativo, en una versión más reducida. Estos lemas son los siguientes:

- **Para el OT1:** *“Promover el desarrollo tecnológico, la innovación y una investigación de calidad”.*
- **Para el OT2:** *“Garantizar un mejor uso de las Tecnologías de la Información”.*
- **Para el OT3:** *“Conseguir un tejido empresarial más competitivo”.*
- **Para el OT4:** *“Conseguir una economía más limpia y sostenible”.*
- **Para el OT6:** *“Contribuir a la conservación del medio ambiente y el patrimonio cultural”.*
- **Para el OT8:** *“Conseguir formación y un empleo de calidad”.*
- **Para el OT9:** *“Promover la igualdad, la salud y la inclusión social”.*
- **Para el OT10:** *“Conseguir una educación de calidad”.*



UNIÓN EUROPEA



## V) MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DIRIGIDAS A AGENTES DIFUSORES

### Medida V.1

Las Autoridades de Gestión y/o los Organismos Intermedios o beneficiarios que participan en los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, elaborarán todas las notas de prensa y comunicados oficiales que sean necesarios para dar a conocer la aprobación de los Programas y su desarrollo, así como la puesta en marcha y los logros obtenidos por las operaciones cofinanciadas.

Cuando se produzcan hechos relevantes en la evolución del Programa se distribuirán a los medios de comunicación notas, dossiers o comunicados de prensa, de manera que los Programas tengan una presencia en los medios y la ciudadanía se familiarice con los mismos.

### **3.4. Actuaciones a desarrollar por parte de los beneficiarios y fórmulas previstas para ayudar a los mismos en sus actuaciones de comunicación**

La Evaluación final del Plan de Comunicación del período anterior, incluye entre sus recomendaciones para el próximo período, la necesidad de reforzar las actuaciones destinadas a facilitar y a apoyar el cumplimiento por parte de los beneficiarios de ayudas, de las obligaciones que la nueva reglamentación establece para los mismos.

En el caso de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, una buena parte de sus beneficiarios privados son micropymes, de un tamaño muy pequeño (entre 1 y 5 trabajadores), existiendo dificultades en las mismas para poder cumplir exactamente con las medidas para informar al público de la ayuda recibida.

En este sentido, se prevé la posibilidad de que el Organismo Público que realice la Convocatoria de ayudas cofinanciadas por el FEDER/FSE, se haga cargo de la obligación de difusión y transparencia de la ayuda concedida, de la forma en la que se recoge en las medidas que se presentan a continuación:





## UNIÓN EUROPEA

- El Organismo Público que concede la ayuda pondrá en la resolución de concesión de la misma, la siguiente frase (u otra de similar contenido):

*“La aceptación de esta ayuda supone su permiso para publicar en nuestra Web su conformidad con el texto que se adjunta:*

*Soy conocedor de que esta actuación está cofinanciada con Fondos Europeos y me comprometo a indicarlo así siempre que deba hacer referencia a la misma, frente a terceros o a la propia ciudadanía. Por la importancia que considero tienen este tipo de ayudas para nuestra empresa, es por ello que valoro muy positivamente la contribución del FEDER/FSE, por lo que supone de impulso a nuestro trabajo y en consecuencia al crecimiento económico y la creación de empleo de esta región y de España en su conjunto”.*

- El Organismo Público que concede la ayuda colocará en su portal Web junto con el texto recogido en el apartado anterior, la relación de los beneficiarios privados que se acogen a esta vía para dar cumplimiento a sus obligaciones.
- El Organismo Público que concede la ayuda velará porque los beneficiarios privados que se acojan a esta posibilidad hayan cumplido de alguna forma su compromiso de informar a la ciudadanía de que ha recibido ayuda del FEDER/FSE.

### **3.5. Las herramientas a utilizar**

La presente Estrategia de Comunicación contempla diferentes medios para acercar la información a los destinatarios y para comunicar el papel que los Fondos Europeos desempeñan en el desarrollo regional y en la calidad de vida de la población murciana.

Los distintos cauces de información y publicidad de esta Estrategia se han diseñado teniendo en cuenta no sólo los objetivos estratégicos, sino también los distintos destinatarios a los que se dirigen las diferentes medidas de comunicación.

Los instrumentos recogidos en esta Estrategia responden a dos tipologías:

- Por una parte, aquellos relacionados con la publicidad y promoción de operaciones concretas, a través de carteles, placas, anuncios, convocatorias de ayudas, documentos de contratación, etc.



## UNIÓN EUROPEA

- Por otro lado, aquellos instrumentos más generales, a incluir en páginas Web, redes sociales, elaboración de folletos y manuales prácticos de información, organización de jornadas y seminarios y otros materiales divulgativos.

## 4. ORGANISMOS RESPONSABLES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Son responsables de la aplicación de esta Estrategia de Comunicación y del cumplimiento de la normativa comunitaria en materia de información y comunicación, las Autoridades de Gestión, los Organismos Intermedios y /o los beneficiarios de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, 2014-2020, cada uno en las intervenciones del ámbito de sus competencias.

- La Autoridad de Gestión de cada Programa, a través de la persona responsable en materia de comunicación, representará a todos los Organismos que forman parte de esta Estrategia en la RED GERIP.
- Los Organismos Intermedios y/o beneficiarios públicos u Organismos que conceden ayudas a beneficiarios privados deberán designar una persona responsable de comunicación que le representará en la RED GRADIMUR.

### **4.1 Creación de redes e intercambio de Buenas Prácticas**

Dada la utilidad de las Redes de información y publicidad constituidas en el período de programación anterior a nivel regional (GRADIMUR), nacional (GERIP) y europeo (INFORM para FEDER e INIO para FSE), en este período se continuará potenciando la participación en las mismas de los responsables de comunicación de una manera más activa, a fin de garantizar el intercambio de información sobre los resultados de la aplicación de las Estrategias de Comunicación, el intercambio de experiencias en la aplicación de las medidas de información y comunicación y el intercambio de Buenas Prácticas.



UNIÓN EUROPEA



#### **4.2 Personas de contacto responsables de la información y comunicación**

Datos de la representante de la Autoridad de Gestión del FEDER

Ángeles Gayoso Rico  
Vocal Asesora  
Dirección General de Fondos Comunitarios  
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas  
Paseo de la Castellana 162, planta 20  
28071 MADRID  
Teléfono: 91 583 7643  
[Agayoso@sepg.minhap.es](mailto:Agayoso@sepg.minhap.es)

Datos del representante de la Autoridad de Gestión del FSE

Begoña Ruíz Castillo  
Subdirectora General Adjunta de Gestión de la UAFSE  
Unidad Administradora del Fondo Social Europeo  
Ministerio de Empleo y Seguridad Social  
Teléfono: 91 363 1800  
[Begona.ruiz@meyss.es](mailto:Begona.ruiz@meyss.es)

Datos de la representante del Organismo Intermedio del FEDER

M<sup>a</sup> Victoria Lorenzo Ibáñez  
Jefe de Servicio de Coordinación de Fondos Europeos  
Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos  
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
Teléfono: 968 366521  
[Mvictoria.lorenzo@carm.es](mailto:Mvictoria.lorenzo@carm.es)

Datos del representante del Organismo Intermedio del FSE

Diego López Sánchez  
Técnico Responsable  
Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos  
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
Teléfono: 968 362680  
[diego.lopez@carm.es](mailto:diego.lopez@carm.es)



## UNIÓN EUROPEA

Las personas responsables de comunicación en los distintos Organismos de la Administración Regional y que formarán parte junto con los Organismos Intermedios en la RED GRADIMUR, serán las siguientes:

Agueda Balsalobre Lacarcel  
Técnico Superior  
Servicio de Empleo y Formación (SEF)  
Teléfono: 968 357398  
[agueda.balsalobre@carm.es](mailto:agueda.balsalobre@carm.es)

Pedro Vivancos Oliver  
Técnico de Gestión  
Dirección General de Juventud  
Consejería de Educación, Juventud y Deportes  
Teléfono: 968 357263  
[Pedro.vivancos@carm.es](mailto:Pedro.vivancos@carm.es)

Milagros González Sánchez  
Técnico Gestión  
Dirección General de Familia y Políticas Sociales  
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades  
Teléfono: 968 375359  
[milagros.gonzalez@carm.es](mailto:milagros.gonzalez@carm.es)

Mónica Escudero Pastor  
Subdirectora Gral. de Formación Profesional y Enseñanzas Rég. Especial  
Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas Rég. Especial  
Consejería de Educación, Juventud y Deportes  
Teléfono: 968 365404  
[monica.escudero@carm.es](mailto:monica.escudero@carm.es)

Ana M<sup>a</sup>. Fructuoso Sánchez  
Subdirectora General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad  
Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa  
Consejería de Educación, Juventud y Deportes  
Teléfono: 968 365406  
[anam.fructuoso@carm.es](mailto:anam.fructuoso@carm.es)

María Teresa Cano López  
Técnico de Gestión  
Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)  
Teléfono: 968 368834  
[Mariat.cano@carm.es](mailto:Mariat.cano@carm.es)



UNIÓN EUROPEA



José Antonio Peñalver Pardines  
Jefe de Servicio  
Servicio Murciano de Salud (SMS)  
Teléfono: 968 365766  
[Jantonio.penalver@carm.es](mailto:Jantonio.penalver@carm.es)

M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Alcaraz  
Jefa de Servicio de Economía Social  
Dirección General de Relaciones Laborales y Economía Social  
Consejería de Empleo, Universidades y Empresa  
Teléfono: 968 366993  
[Mdolores.sanchez3@carm.es](mailto:Mdolores.sanchez3@carm.es)

José Ginés Muñoz García  
Técnico de Apoyo  
Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones  
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
Teléfono: 968 394109  
[joseg.munoz2@carm.es](mailto:joseg.munoz2@carm.es)

Eduardo Ramos Martínez  
Técnico Responsable  
Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera  
Consejería de Empleo, Universidades y Empresa  
Teléfono: 968 362028  
[eduardo.ramos@carm.es](mailto:eduardo.ramos@carm.es)

M<sup>a</sup> Carmen Egea García  
Jefe de Servicio de Gestión Económico-administrativa  
Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA)  
Teléfono: 968 366726  
[Mcarmen.egea@carm.es](mailto:Mcarmen.egea@carm.es)

M<sup>a</sup> Elvira Reverte García  
Geógrafa  
Dirección General de Medio Ambiente  
Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente  
Teléfono: 968 358520  
[Melvira.reverte@carm.es](mailto:Melvira.reverte@carm.es)

José Manuel Artés Carril  
Jefe de Departamento Técnico  
Dirección General de Ordenación del Territorio, Arquitectura y Vivienda  
Consejería de Presidencia y Fomento  
Teléfono: 968 362453  
[Josem.artes@carm.es](mailto:Josem.artes@carm.es)



UNIÓN EUROPEA



M<sup>a</sup> Amparo Suárez Guillén  
Jefe de Servicio de Costas  
Dirección General de Transportes, Costas y Puertos  
Consejería de Presidencia y Fomento  
Teléfono: 968 362473  
[Maríaa.suarez@carm.es](mailto:Maríaa.suarez@carm.es)

Juan Pedro Marín Fernández  
Técnico Responsable  
Instituto de Turismo de la Región de Murcia  
Teléfono: 968 277699  
[Juanp.marin@carm.es](mailto:Juanp.marin@carm.es)

Francisco Aldeguer Díaz  
Coordinación del FEDER  
Instituto de Fomento (INFO)  
Teléfono: 968 395876  
[Francisco.aldeguer@info.carm.es](mailto:Francisco.aldeguer@info.carm.es)

Carmen Martínez Cano  
Técnico de Gestión  
Dirección General de Universidades e Investigación  
Consejería de Empleo, Universidades y Empresa  
Teléfono: 968 365306  
[carmen.martinez19@carm.es](mailto:carmen.martinez19@carm.es)

María Marta García González  
Jefe de Sección de Coordinación de Programas  
Dirección General de la Mujer e Igualdad de Oportunidades  
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades  
Teléfono: 968 357255  
[mariam.garcia5@carm.es](mailto:mariam.garcia5@carm.es)

## 5. PRESUPUESTO INDICATIVO

El montante del presupuesto indicativo recoge el gasto total previsto destinar a la comunicación del FEDER y el FSE en las actuaciones recogidas en los Programas Operativos para los que se elabora la Estrategia de Comunicación, independientemente de que los mismos sean o no cofinanciados por los Fondos con cargo al Eje de Asistencia Técnica de los Programas, incluyéndose, por tanto, gastos financiados con fondos propios de los Organismos que participan en los Programas.



## UNIÓN EUROPEA

La cantidad estimada asciende, bajo a estos criterios, a un total de 5.000.000€.

De esta cantidad, con cargo a la Asistencia Técnica de los Programas, se financiarán 2.886.000€, que procederán en un 84,75% del PO FEDER (2.446.000€) y en un 15,25% del PO FSE (440.000€). El resto hasta completar el importe total, será financiado con fondos propios de la Administración Regional (2.114.000€).

La elaboración de una Estrategia de Comunicación conjunta para FEDER y FSE y el uso de recursos propios, permiten aprovechar la generación de economías de escala y sinergias positivas, mejorando la eficiencia del gasto realizado.

## 6. SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

El sistema de seguimiento de la Estrategia de Comunicación está orientado a dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 110, 111 y 116 del Reglamento (UE) nº 1303/2013, siendo su objetivo el de garantizar que se dispone en todo momento de la información necesaria para atender los requerimientos de la normativa comunitaria.

En este sentido, el citado Reglamento establece la obligatoriedad de aportar información periódica sobre la Estrategia de Comunicación en las reuniones de los Comités de Seguimiento y en los Informes Anuales y Final de ejecución.

Todos los Organismos que intervienen en la aplicación de la Estrategia son responsables del seguimiento y recogida de información de las medidas de información y comunicación que desarrollen. En el caso concreto de la Administración Regional, tanto los Organismos Intermedios de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, como los integrantes del Grupo GRADIMUR, realizarán las citadas tareas.

En el caso concreto de los Organismos Intermedios, deberán:

- Participar en el GERIP en el proceso de definición del marco común de trabajo en materia de evaluación de la comunicación.
- Realizar el volcado de la cuantificación de los indicadores de seguimiento y evaluación propios en INFOCO.



## **UNIÓN EUROPEA**

- Realizar el seguimiento de los avances de la Estrategia, en el ámbito de su competencia.

En el caso de los integrantes de GRADIMUR (que representan a los Organismos gestores de los Programas), deberán:

- Asegurar la recopilación de la información y documentación necesarias para que esté disponible para los evaluadores.
- Recopilar la información que permita cumplimentar los indicadores de evaluación.
- Participar en el proceso de identificación de Buenas Prácticas.

## **Información a los Comités de Seguimiento**

Las Autoridades de Gestión transmitirán a los Comités de Seguimiento para su aprobación, a más tardar seis meses después de la adopción de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia, su Estrategia de Comunicación.

Asimismo, al menos una vez al año, informarán al Comité de Seguimiento respectivo, acerca de los avances en la aplicación de la Estrategia, las actuaciones realizadas así como las Buenas Prácticas de actuaciones cofinanciadas llevadas a cabo ese año en el ámbito del Programa Operativo, así como cualquier posible modificación de la Estrategia.

Adicionalmente, respecto a las actividades de comunicación que se tenga previsto llevar a cabo el año siguiente, éstas serán siempre aquellas que están ligadas con el avance en la aplicación de los Fondos del Programa Operativo y la presentación de Buenas Prácticas, así como las obligadas para la Autoridad de Gestión.

En todo caso, cada año se presentará un listado de aquellas actuaciones que van más allá de las ligadas a las Buenas Prácticas. Estas últimas se añadirán después de la reunión del Comité de Seguimiento del año siguiente. Por ejemplo, las actuaciones de comunicación obligadas para las Autoridades de Gestión, actos generales, vídeos genéricos, etc.

En este listado se recogerá una fecha orientativa para llevar a cabo la actuación que se recoja. El resto de información (montante, asistentes, etc., se recogerá en los correspondientes indicadores de realización y de resultados, que se incluyen en la propia





## UNIÓN EUROPEA

Estrategia. Este listado de actuaciones se incluirá como Anexo a la Estrategia en cada año y se completará a posteriori con las correspondientes actuaciones de comunicación ligadas con las Buenas Prácticas presentadas.

En los Comités de Seguimiento que se realicen en los años 2019 y 2022, se presentarán los resultados de las evaluaciones de la Estrategia, que serán llevadas a cabo en los años 2018 y 2021.

## Información incluida en los Informes Anuales y Final de ejecución de los Programas Operativos

Estos Informes incluirán un apartado específico dedicado a presentar los avances en la aplicación de la Estrategia, en el que se recogerá información cualitativa y cuantitativa referente a:

- Los avances en la aplicación de la Estrategia, medidas en su vertiente cuantitativa por el grado de ejecución física y financiera de las medidas (Indicadores de comunicación).
- Las actuaciones realizadas de acuerdo con la normativa en la materia, tales como la publicación de la Lista de operaciones, el portal Web único, etc.
- La presentación de las Buenas Prácticas realizadas durante el año.
- Las posibles modificaciones de la Estrategia.
- Los Informes Anuales 2018 y 2021 recogerán un análisis de las Evaluaciones realizadas por los equipos de evaluación externos contratados al efecto.

## 7. EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

El proceso de evaluación tiene la finalidad de valorar el grado de consecución de los objetivos de la Estrategia, aportando una medida y una valoración de la eficacia e impacto de las medidas de comunicación emprendidas.

En coherencia con lo acordado en el seno del GERIP, está previsto realizar dos evaluaciones: en el primer semestre de los años 2018 y 2021 con objeto de comprobar si la Estrategia ha logrado aumentar la visibilidad de los Fondos Estructurales, de los Programas



## UNIÓN EUROPEA

Operativos FEDER y FSE de Murcia y del papel desempeñado por la Unión, además de valorar la calidad de las acciones desarrolladas.

Dichas evaluaciones deberán ser realizadas por expertos externos, formando parte del marco de las evaluaciones generales de los Programas Operativos.

Desde un punto de vista metodológico, los procesos se adecuarán a los métodos y procedimientos que, a tales efectos, se establezcan en la Guía metodológica elaborada al efecto y que será el resultado de la revisión y actualización de la “Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación de los Planes de Comunicación de los PO FEDER, Fondo de Cohesión y FSE, 2007-2013”. La nueva Guía se llevará a la Red GERIP con objeto de contar con el visto bueno de todos los Responsables de Comunicación.

La Guía se sustentará en los indicadores de evaluación o impacto ya definidos para el período de programación anterior, siendo sus valores objetivo los siguientes:

	Valores de partida (%)		Objetivo (%)	
	FEDER	FSE	FEDER	FSE
<b>Grado de conocimiento de las obligaciones existentes en la programación, gestión, etc.</b>	92		95	
<b>Tasa de satisfacción respecto a la información facilitada</b>	83		87	
<b>Tasa de utilidad de las actuaciones</b>	81		85	
<b>Grado de conocimiento de los Fondos de la Política de Cohesión</b>	62	74	75	85
<b>Grado de conocimiento del papel desempeñado por la Unión Europea</b>	82		85	

Los citados Indicadores permitirán valorar el grado de consecución de los Objetivos Estratégicos de la Estrategia de Comunicación: **transparencia** y **visibilidad**.

Debiendo incluir el Informe de Evaluación un análisis de las Buenas Prácticas presentadas, así como de su representatividad sobre el total de la ayuda percibida.



UNIÓN EUROPEA



## 8. ANEXO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Los indicadores de seguimiento (de realización y de resultado) elaborados en el seno del GERIP en el período 2007-2013, constituyen un referente fundamental a la hora de llevar a cabo el seguimiento de la Estrategia de Comunicación de la totalidad de los Programas Operativos, gozando de un notable nivel de calidad y adecuación para llevar a cabo las tareas de seguimiento.

Para el almacenamiento y valoración del correcto desarrollo de la Estrategia de Comunicación, la información sobre dichos indicadores se volcará en la aplicación INFOCO2014 del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de la forma más continuada posible, a poder ser cuando se realicen las actuaciones de comunicación. En todo caso, el volcado se hará de forma obligada al menos en dos momentos del tiempo: en el mes de marzo, o un mes antes de las fechas previstas para el primero de los Comités de Seguimiento del año, y en el mes de octubre de cada año.

La previsión de los indicadores de la Estrategia de Comunicación de los Programas Operativos FEDER y FSE de Murcia para el período 2014-2020 es la siguiente:



UNIÓN EUROPEA



Tipo Actividad	Indicador realización	Unidad	Indicador resultado	Unidad
01	Nº eventos realizados	950	Nº de asistentes	135.000
02	Nº de actos de difusión	3.850	-----	-----
03	Nº de publicaciones externas	500	% publicaciones editadas/distribuidas	100
			Nº puntos de distribución	120
04	Nº de páginas Web	12	Nº de visitas	160.000
05	Nº de soportes publicitarios	950	-----	-----
06	Nº documentación interna distribuida	450	% de organismos cubiertos	100
07	Nº de redes	5	Nº de reuniones	90
			Nº de asistentes	120

## Nota metodológica sobre los indicadores de seguimiento y evaluación

### 1. Actividades y actos públicos

Se recogen el número de actos de lanzamiento de los Programas Operativos para los que se elabora el Plan de Comunicación, los actos informativos importantes anuales, actos en torno del Día de Europa y cualquier otro evento contemplado para desarrollar las medidas del Plan o transmitir información acerca de la política comunitaria en España.

### 2. Difusión en medios de comunicación

En este epígrafe se recogen distintos tipos de acciones de difusión realizadas en los medios (spots en TV, anuncios en prensa, cuñas en radio, "banner" en Internet, notas de prensa en teletipos, etc.) utilizados de forma individual o formando parte de una campaña publicitaria con motivo de dar a conocer los Programas Operativos o alguna de sus actuaciones concretas, o la Política de Cohesión Europea, entre la ciudadanía.



UNIÓN EUROPEA



### **3. Publicaciones realizadas**

Se recogen cualquier tipo de publicaciones editadas (en soporte papel o electrónico: libros, folletos, revistas, CD, DVD, vídeos, etc.) dirigidos a la ciudadanía con la finalidad de dar a conocer los Programas Operativos o alguna de sus actuaciones concretas. Así como aquellas relacionadas con la Política de Cohesión.

### **4. Información a través de páginas Web**

Contabiliza las principales Web utilizadas para la transmisión de información sobre los Programas Operativos o algunas actuaciones en concreto, así como la relacionada con la Política de Cohesión. En el caso de los Programas Regionales se contabilizan sólo las relativas a las Autoridades de Gestión y las de los Organismos Intermedios regionales responsables de la gestión de los Fondos.

### **5. Información a través de cualquier tipo de cartelería**

Se recogen los distintos soportes (pósteres, carteles, placas, expositores, stands y/o vallas) utilizados con fines publicitarios, con la finalidad de dar a conocer los Programas Operativos o alguna de sus actuaciones concretas entre la ciudadanía.

### **6. Instrucciones emitidas hacia los participantes de los Programas Operativos.**

Se incluye toda la documentación distribuida desde las Autoridades de Gestión y/o los Organismos intermedios Coordinadores a los Organismos Gestores/Intermedios de los Programas Operativos y/o potenciales beneficiarios de los Fondos Europeos aplicados a través de los distintos Programas Operativos, (guías metodológicas, instrucciones, informes, etc.).

Se trata de garantizar la transparencia de las actuaciones para conseguir la mayor excelencia en las actuaciones a cofinanciar a través de los Fondos Europeos y facilitar el cumplimiento de la normativa comunitaria

### **7. Redes de información y publicidad**

Se recogen las redes de Comunicación establecidas para poner en marcha y llevar a la práctica la Estrategia de Comunicación de los diferentes Programas Operativos.



## **UNIÓN EUROPEA**

En la línea de especial sensibilización sobre el establecimiento de redes comunitarias, que permitan garantizar el intercambio de buenas prácticas y el intercambio de experiencias en materia de información y publicidad.



UNIÓN EUROPEA



**9 ANEXO PLAN DEL AÑO 2017**

<b>Actuación</b>	<b>Público objetivo</b>	<b>Momento de puesta en marcha (fecha orientativa)</b>
Documento divulgativo del Programa Operativo FSE	Beneficiarios potenciales y público en general	Tercer trimestre de 2017
Elaboración de productos de merchandising	Beneficiarios potenciales y público en general	Tercer trimestre de 2017
Elaboración de un Plan de Medios	Beneficiarios potenciales y público en general	Cuarto trimestre de 2017
Adquisición de una herramienta informática que permita a los beneficiarios elaborar sus elementos de comunicación: vallas, placas, etc.	Beneficiarios	Cuarto trimestre de 2017
Curso de formación para medios de comunicación	Medios de comunicación	Cuarto trimestre de 2017
Acto Anual de Comunicación FEDER. Año 2017	Beneficiarios potenciales y público en general	Diciembre 2017
Revista Infondo de difusión de la política regional en España	Público en general	La correspondiente al año anterior en los primeros meses del año en curso
Revista de Investigaciones regionales año 2017. Artículo sobre Fondos Europeos y Política Regional en cada uno de los números publicados	Universitarios y público en general	Tres al año en febrero, junio y noviembre
Publicación de los enlaces de los apartados específicos de todos los beneficiarios públicos que conforman la parte regional del Portal Web Único, tanto del FEDER como del FSE	Público en general	Cuando se vayan recibiendo a lo largo del año
Publicación de la lista de operaciones en el portal web único de las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE	Público en general, media y beneficiarios	Actualización cuando comience la puesta en marcha de las actuaciones
Actualización de la base de datos de Buenas Prácticas de Actuaciones cofinanciadas en el apartado específico de la web de las Autoridades de Gestión del FEDER y del FSE	Público en general	Cuando se vayan presentando por parte de los beneficiarios



## UNIÓN EUROPEA

Campaña Celebración Día de Europa por parte de la Autoridad de Gestión del FSE	Organismos intermedios Beneficiarios, beneficiarios potenciales, público en general, medios de comunicación, Europa	Mayo 2017
Orientaciones sobre la elaboración de los IAE	Organismos intermedios y Beneficiarios	Marzo 2017
Difusión del 60 aniversario del FSE	Beneficiarios potenciales y público en general	A lo largo del año
Foro Anual FSE de Comunicación. Año 2017	Organismos intermedios Beneficiarios, beneficiarios potenciales, público en general, medios de comunicación, Europa	Octubre 2017