



AVALUACIÓ FINAL DE L'ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ DELS PROGRAMES OPERATIUS FEDER I FSE DE LA COMUNITAT VALENCIANA 2014-2020

INFORME FINAL
MAIG 2023

Aquest informe recull els resultats de l'avaluació final de l'Estratègia de comunicació dels PO FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 que fa Grupo Considera, SL, per a la Direcció General de Fons Europeus de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic de la Generalitat Valenciana.

El contingut d'aquest document respon al que estableix l'informe justificatiu de la necessitat de licitació del contracte menor de serveis d'avaluació final de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius del Fons Europeu de Desenvolupament Regional i el Fons Social Europeu de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

CONSIDERA 

ÍNDEX

1. Metodologia d'avaluació.....	2
1.1. Disseny tècnic de l'avaluació	2
1.2. Mètodes i tècniques utilitzats	4
1.3. Valoració de l'anterior	4
2. Anàlisi de la programació de l'estratègia de comunicació.....	6
2.1. Pertinència de l'estratègia de comunicació	9
2.2. Validesa i consistència interna de l'estratègia de comunicació	10
2.3. Assignació i adequació dels recursos assignats a les tasques de comunicació dels fons	11
2.4. Consideració del principi d'igualtat d'oportunitats en l'estratègia de comunicació..	16
3. Anàlisi de l'aplicació de les mesures d'informació, comunicació i visibilitat.....	18
3.1. Avanços en l'execució de les mesures	18
3.2. Integració de les activitats d'informació i publicitat en els informes anuals d'execució	28
3.3. La repercussió dels sistemes de seguiment en la qualitat de l'execució de les mesures	30
4. Verificació de la inclusió de la informació, comunicació i visibilitat en les actuacions de verificació i control dels fons i avaluació d'incidències	35
5. Avaluació de la integració del principi d'igualtat d'oportunitats en les mesures d'informació, comunicació i visibilitat.....	38
6. Anàlisi de l'impacte: assoliments i desafiaments de les activitats en matèria d'informació, comunicació i visibilitat.....	41
7. Bones pràctiques.....	46
8. Conclusions i recomanacions.....	50

1. Metodologia d'avaluació

L'abast i contingut d'aquesta avaluació s'ajusta a la metodologia establida en la *Guia metodològica de seguiment i avaluació de les estratègies de comunicació dels programes operatius del Fons Europeu de Desenvolupament Regional i del Fons Social Europeu 2014-2020* vigent (d'ara en avant la GSE o la Guia), elaborada per la Direcció General de Fons Europeus del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública i la Unitat Administradora del Fons Social Europeu (UAFSE), en el si del Grup Espanyol de Responsables d'Informació i Publicitat (GERIP). S'ajusta, així mateix, a les directrius de la Xarxa GERIP, a fi d'homogeneïtzar els informes d'avaluació de les estratègies de comunicació dels programes operatius regionals.

D'acord amb el que s'estableix en la GSE en relació amb la periodicitat dels exercicis d'avaluació, s'ha desenvolupat aquesta avaluació final de l'estratègia de comunicació dels programes operatius del Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER) i del Fons Social Europeu (FSE) de Comunitat Valenciana en l'any 2023. El marc temporal de l'avaluació comprén des de l'1 de juliol de 2019 fins al 31 de març de 2023, encara que es té en consideració, en les anàlisis efectuades, el període complet de vigència de l'estratègia de comunicació.

Els objectius de l'avaluació final han sigut els següents:

1. Analitzar el grau de **consecució dels objectius** de l'Estratègia de comunicació dels PO FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.
2. Valorar l'**eficàcia i l'impacte de les mesures** de comunicació empreses quant als resultats i efectes assolits.
3. Determinar la **visibilitat del FEDER, l'FSE i la mateixa UE** entre la ciutadania valenciana.

1.1. Disseny tècnic de l'avaluació

El treball d'avaluació, els resultats del qual es presenten en aquest informe, ha seguit un enfocament mixt i participatiu basat en la triangulació metodològica, i s'han emprat tècniques de caràcter quantitatiu i qualitatiu per a avaluar els àmbits definits amb la màxima riquesa i varietat de dades possible.

L'enfocament participatiu s'ha materialitzat mitjançant la participació dels diversos agents implicats en el disseny, la implementació, el seguiment i l'avaluació de l'estratègia de comunicació:

- Autoritats de gestió FEDER (Direcció General Fons Europeus del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública) i FSE (SGA de gestió de la Unitat Administradora del Fons Social Europeu – UAFSE, del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social).
- Organisme intermediari responsable de l'Estratègia de comunicació regional FEDER i FSE (Direcció General de Fons Europeus de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic de la Generalitat Valenciana).
- Òrgans gestors i entitats beneficiàries (públiques i privades) dels programes operatius FEDER i FSE 2014-2020 a la Comunitat Valenciana.

- Ciutadania de la Comunitat Valenciana (persones de més de 16 anys).

Les preguntes i els criteris d'avaluació són els que es recullen en la GSE, i l'informe queda estructurat en els apartats següents:

- 1. Metodologia d'avaluació.** Recull la contextualització de l'avaluació i la metodologia: motiu, abast temporal, agents implicats i les seues responsabilitats, mètodes i tècniques utilitzats, i condicionants i/o límits trobats en el desenvolupament dels treballs.
- 2. Anàlisi de la programació de l'estratègia de comunicació.** Partint de les conclusions de l'avaluació intermèdia de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, s'analitza en quina mesura s'ha avançat quant a la pertinència, validesa i consistència interna de l'estratègia de comunicació.

D'altra banda, es valoren els mitjans econòmics, humans i tècnics, especialment les pàgines web, emprats en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació, i el nivell d'integració del principi d'igualtat d'oportunitats en el disseny de l'estratègia de comunicació.

- 3. Anàlisi de l'aplicació de les mesures d'informació, comunicació i visibilitat (ICV).** Es valora el grau d'aplicació de les mesures que preveu l'estratègia de comunicació sobre la base del sistema d'indicadors de comunicació i la seua execució pressupostària, ateses les obligacions establides en el Reglament de disposicions comunes (article 115 i annex XII), entre les quals hi ha l'elaboració i publicació de les llistes d'operacions.

Es revisa el compliment de la inclusió en els informes anuals d'execució dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana de la informació sobre els avanços en l'aplicació de l'estratègia de comunicació, acordat en el GERIP, i es valora la repercussió que els sistemes de seguiment tenen en la qualitat de l'execució d'aquesta estratègia.

- 4. Verificació de la inclusió de la ICV en les actuacions de verificació i control dels fons i avaluació d'incidències.** Es revisa, d'una banda, el grau en què s'integren en els procediments de verificació i control preguntes relatives al compliment de la informació, comunicació i visibilitat en les llistes de control utilitzades per al compliment de l'article 125.5 del Reglament (UE) núm. 1303/2013, i, d'altra banda, sobre una mostra d'operacions s'analitza el grau en què s'omplien aquestes preguntes i es valoren les possibles incidències detectades en els processos de verificació i control.

- 5. Avaluació de la integració del principi d'igualtat d'oportunitats en les mesures d'ICV.** Suposa valorar com contribueixen els agents que executen l'estratègia de comunicació a visibilitzar la contribució dels fons estructurals a la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, considerar les necessitats de les dones en l'accés als diversos continguts informatius, i facilitar informació a les dones sobre les possibilitats de participació com a beneficiàries dels programes.

- 6. Anàlisi de l'impacte: assoliments i desafiaments de les activitats en matèria d'ICV.** S'analitza el grau en què s'han assolit els objectius establits, per mitjà de l'estudi dels

indicadors d'impacte definits en la GSE. Com a resultat d'aquesta anàlisi, s'identifiquen assoliments i desafiaments derivats de l'execució de les actuacions d'ICV incloses en l'estratègia de comunicació.

7. **Bones pràctiques.** Es valoren les bones pràctiques presentades en el període que és objecte d'avaluació i el compliment dels acords en el GERIP per al conjunt del període de programació 2014-2020.
8. **Conclusions i recomanacions.** Es detallen les conclusions principals i es formulen recomanacions encaminades a millorar la implementació i els resultats de les futures actuacions de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE+ de la Comunitat Valenciana en el període 2021-2027.

1.2. Mètodes i tècniques utilitzats

La metodologia aplicada permet donar resposta a les preguntes i els criteris d'avaluació, i contrastar i complementar l'anàlisi de dades secundàries amb la informació procedent de tècniques complementàries de recollida de dades.

- Entrevistes a les autoritats de gestió, organisme intermedi i òrgans gestors i/o beneficiaris públics i privats.
- Enquestes telefòniques a persones de més de 16 anys residents a la Comunitat Valenciana¹.
- Enquestes a òrgans gestors i/o beneficiaris públics i privats² dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.
- Grups de discussió amb òrgans gestors i/o beneficiaris públics dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.
- Investigació documental, incloent-hi la revisió de tots els documents que serveixen com a marc de referència, d'acord amb el que s'estableix en la GSE (Reglament (UE) núm. 1303/2013, Reglament d'execució (UE) núm. 821/2014, Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, *Breu manual recopilatori de qüestions de tipus pràctic per a beneficiaris/àries en matèria de comunicació 2014-2020*, *Manual pràctic d'informació i publicitat PO FEDER-FSE CV 2014-2020*, *Avaluació intermèdia de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020* i actes de les reunions de la Xarxa GERIP, la Xarxa GRECOM-GV i INFORM/INIO, entre altres.

1.3. Valoració de l'anterior

S'han minimitzat els possibles biaixos i les febleses de les diverses tècniques d'investigació mitjançant l'aplicació d'una estratègia combinada d'obtenció d'informació i amb el reforç de la participació de tots els agents rellevants en el procés d'avaluació.

¹ Està previst dur-les a terme en fases posteriors de l'avaluació sobre una mostra total de 760 persones.

² S'ha obtingut un total de 309 respostes.

Cal assenyalar que, si bé l'ús d'eines amb continguts comuns per a totes les regions (com, per exemple, els qüestionaris enviats a òrgans gestors i/o beneficiaris), constitueix un element positiu per a l'homogeneïtzació de la informació i la posterior agregació de dades a escala nacional, comporta una certa pèrdua de flexibilitat i dificulta l'adaptació d'aquestes eines a les particularitats de la regió i a diversos tipus d'agents implicats (per exemple, empreses beneficiàries d'ajudes).

Aquesta possible limitació s'ha esmenat mitjançant l'aplicació de tècniques de recollida d'informació complementàries, per mitjà de les quals s'ha pogut aprofundir en aspectes identificats en la consulta feta emprant la relació comuna de preguntes per a aquests agents. Les tècniques complementàries emprades han sigut:

- Reunió de presentació i llançament de l'avaluació amb l'organisme intermedi i les persones responsables de l'estratègia de comunicació en els òrgans gestors i/o beneficiaris.
- Grup de discussió amb òrgans gestors i/o beneficiaris i l'organisme intermedi.
- Entrevistes semiestructurades amb l'organisme intermedi i una selecció d'òrgans gestors i/o beneficiaris.

Quant a la informació registral sobre la qual es basa l'anàlisi de l'avanç en l'execució de les mesures d'informació (informació d'indicadors de comunicació registrada en el sistema informàtic INFOCO2014), s'ha d'assenyalar que presenta com a limitació principal la falta de vinculació amb les accions, les mesures, els objectius o la població destinatària de l'estratègia de comunicació. Això limita el mesurament adequat de l'avanç en l'execució de les mesures concretes o de l'assoliment dels objectius generals establits en l'estratègia de comunicació.

2. Anàlisi de la programació de l'estratègia de comunicació

L'anàlisi de pertinència, validesa, coherència i proporcionalitat de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 es fa sobre l'última versió disponible, i es valoren els avanços en relació amb les conclusions de l'avaluació intermèdia de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

L'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació feta en 2020 va donar lloc a 16 recomanacions estructurades en dos grups: les relatives al període de programació 2014-2020 i les que afectaven el marc 2021-2027.

L'informe d'avaluació intermèdia (2019) es va presentar en els comitès de seguiment dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana, i les autoritats de gestió de FEDER i FSE i l'organisme intermedi l'han publicat en els seus portals web i asseguren la transparència i la difusió de les seues conclusions i recomanacions a totes les entitats o persones interessades.

A continuació, es presenta una valoració de cadascuna de les recomanacions incloses en aquest informe, i es consideren les mesures adoptades, si és el cas, i els efectes i resultats assolits a conseqüència de l'aplicació, ordenades en funció dels agents destinataris de cadascuna.

I. Avanç en l'aplicació de les recomanacions per al període 2021-2027

Dirigides a l'autoritat de gestió FEDER

R1. Complementar el sistema actual de seguiment.

Des de l'autoritat de gestió FEDER s'està treballant en el desenvolupament d'una nova aplicació de seguiment de la comunicació que s'utilitzarà en el període 2021-2027, i que s'està provant en el moment de fer aquest informe, que incorporarà millores respecte del sistema actual.

Dirigides a l'organisme intermedi coordinador

R2. Millorar la informació sobre mesures de comunicació que s'inclou en els informes anuals d'execució.

Sobre aquesta recomanació, en el moment d'elaborar l'informe d'avaluació final no es té informació per a poder valorar-se.

II. Aplicació de les recomanacions per al període 2014-2020

Dirigides a l'autoritat de gestió FSE

R3. Incrementar la implicació de l'autoritat de gestió de l'FSE en el desenvolupament de l'estratègia de la comunicació.

En aquest període d'avaluació no s'han observat avanços significatius en aquest sentit, encara que s'aprecia una voluntat de canvi per part de l'autoritat de gestió de l'FSE. No

obstant això, es manté l'escassetat de recursos humans que limita en gran manera la seua participació.

R4. Revisar el contingut i l'estructura del portal web d'FSE.

El portal web d'FSE s'ha renovat i presenta millores quant als continguts, que en l'actualitat es consideren adequats, prou amplis i actualitzats. Tanmateix, el portal web no segueix l'estructura definida en la Xarxa GERIP.

Dirigides a l'organisme intermedi

R5. Revisar l'enfocament de l'estratègia de comunicació.

Des de l'organisme intermedi s'han posat en marxa mesures que donen resposta a aquesta recomanació, gestionades amb el contracte d'assistència tècnica per a la comunicació, que li ha permés desenvolupar actuacions orientades sobretot a donar a conèixer els resultats de la intervenció mitjançant els programes operatius.

R6. Actualitzar el lloc web dedicat a informació sobre fons estructurals.

Aquesta recomanació s'ha tingut en compte, de manera que l'espai web gestionat per l'organisme intermedi està estructurat segons els apartats acordats en la Xarxa GERIP, i contribueix al fet que hi haja una homogeneïtat de continguts entre totes les comunitats autònomes i que l'accés a la informació siga més fàcil.

R7. Impulsar el desenvolupament de les accions d'ICV amb un nivell inferior d'execució i resultats.

Les dades d'indicadors de comunicació posen de manifest que s'ha atés aquesta recomanació. L'evolució del desenvolupament d'accions de comunicació, com les activitats i els actes públics o les publicacions externes, ha sigut molt positiva i ha superat àmpliament l'activitat registrada en l'anterior període d'anàlisi. Encara que els resultats obtinguts són superiors també en alguns àmbits en els quals es van detectar febleses (volum d'assistents a actes públics, per exemple), els assoliments finals són discrets en altres àmbits (els punts de distribució de les publicacions externes o el nombre de visites a les pàgines web).

R8. Prendre mesures per a dotar de més qualitat les dades registrades en INFOCO2014.

En aquest període d'avaluació s'ha atés aquesta recomanació per part de l'organisme intermedi. Destaquen les millores dutes a terme en el sistema per a la recollida, revisió i validació d'indicadors de comunicació, gràcies al desenvolupament i la implementació d'una aplicació informàtica pròpia i específica per a aquesta tasca (ARIC-UE), que ha redundat en una qualitat superior de les dades registrades. L'ús de l'aplicació ha permés, per exemple, aconseguir que tots els registres facen referència al cofinançament de les actuacions pels programes operatius FEDER o FSE.

R9. Reforçar els sistemes de comprovació del compliment d'obligacions d'ICV.

No s'observen avanços significatius en el període d'avaluació a partir de les evidències que s'han pogut prendre en consideració.

R10. Impulsar la integració i aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats en l'execució de l'estratègia de comunicació.

No s'observen avanços significatius en el període d'avaluació, ja que es continuen identificant dificultats per a materialitzar els compromisos que es recullen en el disseny de l'estratègia i per a dur a terme de manera més generalitzada una comunicació orientada a donar a conèixer i visibilitzar la contribució del FEDER i l'FSE a la Comunitat Valenciana a la reducció de desigualtats.

R11. Fomentar la presentació i validació de bones pràctiques.

L'organisme intermedi continua fomentant les activitats que fa per a la identificació, justificació i presentació de projectes per a la consideració com a bones pràctiques en els dos programes operatius, per la qual cosa es considera que l'atenció a aquesta recomanació ha sigut adequada.

Dirigides als òrgans gestors i/o beneficiaris.

R12. Actualitzar els espais web dedicats als programes operatius.

En el període temporal que ha sigut objecte d'avaluació s'ha comprovat que s'han produït millores importants en aquest sentit, i aquesta recomanació l'han tinguda en compte els òrgans gestors i/o beneficiaris.

R13. Elevar la qualitat de les dades registrades en el sistema de seguiment basat en indicadors.

S'ha tingut en compte aquesta recomanació, i s'han pres mesures per part de l'organisme intermedi, per a esmenar una de les febleses detectades en l'avaluació intermèdia, de manera que s'ha observat més claredat a l'hora de vincular les actuacions registrades amb els programes operatius. L'anàlisi detallada de les dades registrades d'indicadors de comunicació en la data de finalització del període d'avaluació ha posat de manifest que s'han produït millores en la qualitat.

R14. Augmentar la integració del principi d'igualtat d'oportunitats en les accions d'ICV.

No s'observen avanços significatius en el període d'avaluació per les dificultats per a materialitzar els compromisos que es recullen en el disseny de l'estratègia i per a realitzar de manera més generalitzada una comunicació orientada a donar a conèixer i visibilitzar la contribució del FEDER i l'FSE a la Comunitat Valenciana a la reducció de desigualtats.

R15. Establir mecanismes per a integrar-los en la gestió, identificació i presentació de bones pràctiques.

Per a contribuir al fet que els òrgans gestors i/o beneficiaris tinguen en compte aquesta recomanació, des de l'organisme intermedi s'ha recordat amb freqüència, tant de manera comuna (mitjançant les reunions de responsables de comunicació de la Generalitat Valenciana) com individualitzada, la importància de presentar bones pràctiques.

R16. Reforçar el compliment d'obligacions i revisar l'orientació de les actuacions d'ICV.

L'equip avaluador considera que aquesta recomanació l'han tinguda en compte parcialment els òrgans gestors. S'ha observat un canvi important en els últims tres anys quant a l'orientació de les actuacions d'ICV, centrades sobretot a difondre resultats i donar a conèixer la contribució dels fons estructurals al desenvolupament de la regió. S'ha emprat, també, més varietat de mitjans de comunicació i és més freqüent l'ús de canals amb més impacte en la ciutadania. No obstant això, el compliment d'obligacions no ha sigut òptim per a tots els òrgans gestors.

2.1. Pertinència de l'estratègia de comunicació

D'acord amb les exigències del Reglament (CE) núm. 1303/2013, relatiu a la programació, la gestió i el seguiment dels fons estructurals per al període 2014-2020, s'ha elaborat l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, i inclou les mesures d'informació, comunicació i visibilitat (ICV) que es desenvoluparan pel que fa a les seues actuacions en el marc dels dos programes operatius (PO).

Aquesta estratègia la van aprovar per primera vegada els comitès de seguiment dels PO FEDER i PO FSE que van tindre lloc el 18 de maig de 2016 i el 3 de març de 2016, respectivament, i, actualment, en la versió vigent³ manté els elements principals que la doten de pertinència.

Tal com es va posar de manifest en l'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació, amb el disseny d'aquesta es va consolidar el plantejament desenvolupat en el període anterior de programació que fomentava un entorn de cooperació. Les autoritats de gestió dels PO i totes les comunitats autònomes van treballar de manera conjunta en el si de la Xarxa GERIP, i en el cas dels organismes de la Comunitat Valenciana, de la Xarxa GRECOM-GV.

Aquest enfocament participatiu constitueix un element amb incidència positiva en la pertinència de l'estratègia, i assegura que en el disseny es van aplicar les directrius en matèria de comunicació respecte dels principis rectors de simplificació i transparència.

L'estratègia de comunicació manté la seua plena adequació quant a la documentació i les orientacions procedents de les xarxes de comunicació INFORM i INIO de la Comissió Europea.

Des del punt de vista del seguiment de l'estratègia de comunicació, s'ha mantingut la senda de consolidació dels avanços iniciats en el període anterior, i que han repercutit en la millora de la seua pertinència, com, per exemple, l'aplicació de criteris comuns per a la determinació de la despesa associada a les mesures d'ICV o l'ampliació de la periodicitat en la recopilació de dades d'indicadors de comunicació.

Aquests elements permeten concloure que es manté l'elevada pertinència de l'estratègia de comunicació, de manera que el plantejament per a abordar la comunicació en aquest

³ Versió de 2022.

període ha respost plenament a les directrius d'aplicació en la matèria, tenint en compte de manera adequada les necessitats detectades.

2.2. Validesa i consistència interna de l'estratègia de comunicació

L'articulació de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 es considera adequada, seguint una línia continuista respecte del marc anterior d'actuació.

Delimita de manera precisa un enfocament d'intervenció en el qual tots els components es relacionen de manera lògica:

- Es fixen **objectius de comunicació** clars i basats en el treball de partenariat en el marc de la Xarxa GERIP.
- S'identifiquen **destinatariis** de l'estratègia per a orientar les mesures de comunicació a les necessitats de cada grup.
- S'estableixen **mesures d'informació i comunicació** coherents amb els objectius definits i els grups destinataris de l'estratègia.

L'estratègia de comunicació s'estructura en tres objectius específics coherents amb les necessitats detectades:

- Objectiu específic 1 (OE1): informar l'opinió pública sobre el desenvolupament dels programes operatius mitjançant actuacions que transmeten el paper que exerceix la Unió Europea en les actuacions que preveuen els programes, i els resultats assolits gràcies a aquests.
- Objectiu específic 2 (OE2): augmentar la participació dels agents en la difusió cap als potencials beneficiaris de les oportunitats de participació que ofereixen els programes operatius, i garantir d'aquesta manera nivells adequats de transparència en el desenvolupament d'aquests.
- Objectiu específic 3 (OE3): dotar de més suport els beneficiaris de les ajudes en el compliment de les seues obligacions en matèria de comunicació.

La conjunció d'aquests tres objectius permet formular l'objectiu final d'estratègia com el de:

“Dotar de més notorietat i transparència les actuacions de la Unió Europea entre la ciutadania i els potencials beneficiaris a la Comunitat Valenciana”.

La consideració dels resultats del Pla de comunicació 2007-2013, juntament amb la necessitat d'avançar i optimitzar àmbits amb marge de millora, ha derivat en una estratègia de comunicació en la qual es formulen objectius rellevants per a incrementar la visibilitat de la participació comunitària, pertinents quant a l'adequació a la realitat regional i coherents amb les orientacions comunitàries.

En termes generals, el disseny de l'estratègia de comunicació ha sigut més ambiciós en el marc 2014-2020 respecte al període de programació anterior, i s'han ampliat els objectius que han de cobrir les mesures d'ICV amb l'establiment de valors objectius superiors en la

majoria d'indicadors de realització, i amb augments significatius en el nombre d'actes públics previstos, publicacions externes i documentació interna que s'han de distribuir entre els agents participants en els programes operatius.

No obstant això, s'observa una certa feblesa en el disseny de l'estratègia, atés que els objectius no s'han ampliat en coherència amb la reprogramació important i l'augment de dotació financera que han experimentat tant el PO FEDER com el PO FSE l'any 2022, per beneficiar-se dels recursos de REACT-EU per a 2021 i 2022⁴.

Quant als destinataris, l'estratègia identifica quatre grups amb característiques i necessitats particulars que requereixen diverses fórmules i vies d'informació i comunicació: beneficiaris potencials, beneficiaris, públic en general i mitjans de comunicació social o agents difusors. Per a cada grup s'estableixen mesures específiques, així com l'organisme responsable de l'execució.

L'estratègia preveu l'execució d'un total de 39 tipus de mesures d'ICV, i destaca en nombre la tipologia dirigida al públic en general (22 dels 39 tipus de mesures previstos). Per contra, els tipus de mesures enfocades només a beneficiaris potencials són els de menys rellevància en termes quantitius (4 tipus dels 39 previstos).

L'organisme intermedi es configura com el principal executor de l'estratègia, atés el nombre de mesures de les quals és responsable (22 de les 39 mesures previstes). Els beneficiaris finals, per la seua banda, són els que participen en menys mesura en la implementació de l'estratègia, sempre segons el nombre de mesures de les quals són responsables (4 de les 39 previstes).

Les mesures de l'estratègia de comunicació responen als tres objectius específics, però no es recull de manera expressa la vinculació que tenen amb els objectius, la qual cosa s'identifica com una feblesa en termes de consistència interna.

2.3. Assignació i adequació dels recursos assignats a les tasques de comunicació dels fons

La dotació de recursos humans per a l'estratègia de comunicació per part de l'autoritat de gestió del FEDER es considera reduïda en termes quantitius. Compta amb un equip de 4 persones, de les quals únicament 2 tenen assignades de manera exclusiva tasques relacionades amb el desenvolupament de les actuacions d'ICV. A més, una d'aquestes és de recent incorporació, per la qual cosa l'adequació de l'equip a les tasques és reduïda, i no hi ha proporcionalitat entre la càrrega de treball i el volum de persones assignades, fet que genera el risc de no poder assumir correctament les obligacions que li corresponen com a AG.

Tanmateix, l'experiència i capacitat de les persones que conformen l'equip es consideren adequades.

⁴ 790.641.437 euros (FEDER REACT-EU) i 463.840.000 euros per a l'FSE.

L'assignació de recursos per part de l'autoritat de gestió de l'FSE, per la seua banda, continua sent deficitària en termes quantitius, encara que la persona assignada compta amb una capacitat i una experiència adequades per a l'acompliment de les funcions de comunicació. El dèficit de personal s'identifica com una limitació perquè l'organisme pugua participar sobretot en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació.

La composició de l'equip humà de l'organisme intermedi per al desenvolupament de l'estratègia de comunicació es considera suficient, adequada i proporcional a les tasques que ha de desenvolupar d'acord amb les seues responsabilitats en matèria d'ICV. En el cas dels òrgans gestors i/o beneficiaris, la dotació de personal es considera adequada en termes generals, però s'aprecia un marge de millora pel que fa a la proporcionalitat dels equips dels quals disposen.

En la data de l'elaboració d'aquest informe, l'organisme intermedi compta amb un equip de 8 persones (s'ha incrementat una persona respecte de l'avaluació intermèdia de 2019), que compaginen les tasques d'ICV amb altres tasques transversals a la gestió dels PO FEDER i FSE, però la comunicació ocupa la major part de la seua càrrega de treball.

L'estabilitat de l'equip mantinguda durant el període de programació 2014-2020, unida a l'alt grau d'implicació de les persones que l'integren, destaquen com a elements positius que faciliten el desenvolupament adequat de l'estratègia de comunicació.

Pel que fa als òrgans gestors, s'observa que els equips mantenen algunes de les febleses detectades en l'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació. En la majoria dels casos són recursos compartits amb altres àrees i ocorre habitualment que no compten amb personal amb una dedicació exclusiva a la comunicació dels fons europeus, la qual cosa dificulta la prioritització de la comunicació davant d'altres tasques. En aquest sentit, els òrgans gestors han expressat que pateixen una sobrecàrrega de tasques vinculades a la gestió, que provoca que la comunicació siga vista com una tasca extraordinària i addicional, a la qual es pot dedicar poc temps perquè s'ha d'atendre una càrrega elevada de tasques de gestió.

Tant en les entrevistes fetes a gestors com en el grup focal organitzat en el marc d'aquesta avaluació, s'han recollit opinions que reforcen la idea que hi ha factors vinculats als recursos humans que actuen com a obstacles per al compliment dels objectius en comunicació. Entre aquests, destaquen febleses com la falta de professionalització en les tasques de comunicació (falten recursos humans capacitats i enfocats a la comunicació) o l'alta rotació de personal en l'Administració pública regional, que dificulta la continuïtat en les accions.

No obstant això, es valora positivament la possibilitat que alguns gestors tenen, i que han posat de manifest en les entrevistes, de comptar amb el suport del personal dels serveis o gabinets de premsa de les respectives conselleries que els proporcionen suport en el desenvolupament de les accions d'ICV i que sí que són perfils especialitzats en comunicació.

La dotació de mitjans materials i tècnics per a l'execució de l'estratègia de comunicació es considera adequada i està conformada per tots els mitjans que aporten les parts implicades en l'aplicació dels programes operatius FEDER i FSE a la Comunitat Valenciana.

Entre els recursos tècnics destaquen les pàgines web de tots els agents que executen l'estratègia de comunicació, les xarxes socials i els sistemes informàtics de suport (la plataforma d'intercomunicació Alfresco, que permet l'accés directe en qualsevol moment a documentació rellevant per a la comunicació actualitzada i ordenada, i els sistemes de registre i seguiment d'indicadors INFOCO2014 i ARIC-UE).

L'organisme intermedi manté un sistema compartit d'emmagatzematge de documentació en línia (la plataforma d'intercomunicació Alfresco) i compta també amb un recurs tècnic que ha posat en marxa en 2021 (ARIC-UE⁵) per al seguiment de la comunicació, que constitueix un avanç positiu pel que fa als mitjans tècnics disponibles per a donar suport a la implementació de l'estratègia de comunicació. El manteniment i la disponibilitat d'aquestes plataformes es valora de manera molt positiva per l'equip avaluador.

Quant a l'ús de les xarxes socials, s'ha pogut constatar que se'n comença a estendre l'ús per part d'alguns òrgans gestors i de l'organisme intermedi (que va posar en marxa el gener de 2023 un nou compte en Twitter⁶) per a donar visibilitat a les actuacions cofinançades i a les oportunitats d'accés a ajudes en el marc dels programes operatius, encara que no és un recurs d'aplicació generalitzada.

Per la seua banda, els espais web específics dels diversos agents implicats en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació tenen una rellevància especial, atesa l'aposta per la potenciació del canal en línia per a la difusió d'informació relacionada amb els fons europeus.

Segons el que s'estableix en l'article 115, punt 1, del Reglament de disposicions comunes (UE) 1303/2013, l'autoritat de gestió del FEDER disposa d'un portal d'Internet únic que proporciona informació sobre tots els programes operatius del FEDER i enllaços als llocs web dels organismes intermedis i beneficiaris que posen en marxa actuacions cofinançades amb FEDER.

Aquest portal s'integra en el web de la Direcció General de Fons Europeus⁷, que es valora de manera positiva, ja que els continguts sobre fons europeus en el període 2014-2020 s'estructuren d'acord amb els quatre apartats establits en la Xarxa GERIP (programació, gestió, avaluació i comunicació), i conté, en termes generals, informació actualitzada i completa.

L'autoritat de gestió de l'FSE, per la seua banda, disposa d'un portal d'Internet que no està estructurat segons el criteri comú establert en la Xarxa GERIP, però que conté informació rellevant sobre aspectes relacionats amb la programació, la gestió, la comunicació i l'avaluació dels programes operatius de l'FSE a Espanya. En aquest sentit, s'ha observat una millora important en aquest recurs respecte del primer període d'avaluació.

⁵ Serà objecte d'anàlisi en l'apartat "3.3. La repercussió dels sistemes de seguiment en la qualitat de l'execució de les mesures" d'aquest informe.

⁶ <https://twitter.com/gvafonseuropeus>.

⁷ <https://www.dgfc.sepg.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/Paginas/Inicio.aspx>

L'estratègia de comunicació estableix que els programes operatius de l'FSE i el FEDER de la Comunitat Valenciana han de comptar amb un web de lliure accés en el qual la ciutadania dispose d'informació actualitzada sobre les possibilitats i els resultats dels programes operatius i els projectes cofinançats. S'ha comprovat que l'organisme intermedi manté aquest espai disponible, que està adequadament estructurat i conté informació rellevant i actualitzada. En aquest sentit, es compleix, per tant, el que s'estableix en l'estratègia.

Els òrgans gestors i/o beneficiaris també han de disposar en la seua pàgina web d'un apartat específic relatiu als fons estructurals, en què s'incloua un enllaç al lloc únic gestionat per les autoritats de gestió, segons el que s'estableix en la mesura 3.22 de l'estratègia de comunicació.

Els espais web dels òrgans gestors han millorat notablement respecte de l'avaluació intermèdia, especialment quant a l'estructuració. No obstant això, es continuen observant diferències en funció dels agents:

- Hi ha un primer grup d'entitats els espais web específics de les quals es valoren de manera positiva, ja que fan un ús correcte de logotips, compleixen l'estructura comuna establida en la Xarxa GERIP i inclouen de manera amable continguts adequats a la tipologia d'operacions que gestionen, així com imatges o vídeos d'actuacions cofinançades.

Les entitats que es troben en aquesta situació són les següents:

- Gestors/beneficiaris del Programa operatiu FEDER:
 - Direcció General de Medi Natural i d'Avaluació Ambiental - Vida Silvestre
 - Direcció General de Tecnologies de la Informació i Comunicació
 - Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR)
 - Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a Emergències
- Gestors/beneficiaris del Programa operatiu FSE:
 - Servei Valencià d'Ocupació i Formació (LABORA)
- En un segon grup es troben les entitats els espais web específics de les quals es valoren de manera positiva, però que tenen un cert marge de millora. Es tracta d'espais que compleixen l'estructura comuna i les obligacions en l'ús de logotips, però que presenten unes certes mancances, ja que presenten la informació sense quasi textos i/o falta informació sobre aspectes relacionats amb la programació, la gestió, la comunicació i l'avaluació del programa operatiu corresponent.

Les entitats que es troben en aquesta situació són les següents:

- Gestors/beneficiaris del Programa operatiu FEDER:
 - Direcció General de Medi Natural i d'Avaluació Ambiental - Gestió Forestal
 - Direcció General d'Infraestructures Educatives
 - Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV)
 - Direcció General de Ciència i Investigació
 - Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE)
 - Institut Valencià de Finances (IVF)
 - Institut Valencià d'Investigacions Agràries (IVIA)

- Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública – Sotssecretaria
- Direcció General d'Obres Públiques, Transports i Mobilitat Sostenible
- Gestors/beneficiaris del Programa operatiu FSE:
 - Direcció General de Fons Europeus-Eurodisea
 - Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius
 - Direcció General de Ciència i Investigació
 - Institut Valencià de Finances (IVF)
- En un tercer grup es troben les entitats que presenten un marge més gran de millora dels seus espais virtuals, bé perquè els continguts no estan estructurats segons el criteri comú, bé perquè no inclouen un apartat específic de fons europeus (encara que en alguns casos enllacen a l'apartat web sobre els PO FEDER i/o FSE de la Conselleria de la qual depenen orgànicament) o perquè no disposen d'un web amb informació específica sobre FEDER i/o FSE.

Les entitats que es troben en aquesta situació són les següents:

- Gestors/beneficiaris del Programa operatiu FEDER:
 - Direcció General d'Infraestructures de Serveis Socials - Oficina Tècnica de Projectes i Obres
 - Direcció General del Sector Públic i Patrimoni.
- Gestors/beneficiaris del Programa operatiu FSE:
 - Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a Emergències
 - Direcció General de Treball, Benestar i Seguretat Laboral
 - Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments de Règim Especial
 - Direcció General d'Infància i Adolescència
 - Direcció General de Persones Majors
 - Direcció General de Diversitat Funcional i Salut Mental
 - Institut Valencià d'Atenció Social i Sanitària

La dotació financera de l'estratègia de comunicació es considera insuficient, atés el criteri de proporcionalitat, especialment perquè es manté encara que els programes operatius hagen augmentat de manera notòria la seua dotació pressupostària després de les reprogramacions dels anys 2020 (FSE) i 2022 (FEDER i FSE).

No hi ha correspondència entre l'import assignat a les actuacions recollides en els programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 i el previst per a les actuacions en matèria d'ICV recollides en l'estratègia de comunicació (0,10 % del total), que està per davall dels acords en la Xarxa GERIP⁸.

Encara que s'haja augmentat significativament el pressupost dels programes operatius s'ha mantingut l'escenari de despesa prevista en la programació de l'estratègia de comunicació d'1.900.000 euros, gestionats en la major part per l'organisme intermedi, fonamentalment mitjançant dos grans contractes d'assistència tècnica per a la comunicació. Les dificultats

⁸ Reunió del 14 de juliol de 2015. S'estableix que s'ha de destinar a informació, comunicació i visibilitat un import pròxim al 0,3 % del total del programa operatiu.

administratives vinculades a la contractació pública i la lentitud d'aquests processos s'identifiquen com dos elements que han limitat l'ampliació d'aquest import.

2.4. Consideració del principi d'igualtat d'oportunitats en l'estratègia de comunicació

En la fase de disseny es va respondre adequadament a l'únic requisit relatiu al principi d'igualtat d'oportunitats recollit en l'annex XII del Reglament (UE) núm. 1303/2013, del Parlament Europeu i del Consell, que estableix que "s'haurà d'incloure una descripció dels materials que es posaran a disposició en formats accessibles per a les persones amb discapacitat".

Aquest requisit queda recollit en l'estratègia de comunicació, en l'apartat 3.5, en el qual s'indica que "els materials es posaran a disposició en formats accessibles per a les persones amb discapacitat, s'empraran subtítols en els audiovisuals i en totes les mesures que es basen en emissió d'imatges. Així mateix, s'adaptaran els productes digitals a les diverses grandàries de pantalla perquè es puga llegir el contingut amb independència del dispositiu que es trie o que es necessite utilitzar. Es podran fer servir, a més, per a les publicacions electròniques, tipus de lletres que estiguen concebudes per a lectors amb discapacitat visual, i en la mesura que siga possible, s'empraran programes de lectura de text (TTS) que permeten transformar el text digital en veu sintetitzada amb el programa informàtic adequat".

A més, en l'estratègia de comunicació s'inclou una mesura específica per a millorar el coneixement sobre el suport comunitari entre la població femenina, la mesura 4.2., que està implementada des de maig de 2019.

Així mateix, i des del punt de vista de les mesures concretes, es va introduir el principi d'igualtat d'oportunitats com a requisit que han de complir totes les operacions susceptibles de ser considerades bones pràctiques. En la mesura 3.5, "Consolidació de la base de dades de bones pràctiques d'actuacions cofinançades pel FEDER creada per l'autoritat de gestió en el període anterior, disponible en el web de la política regional i els seus instruments", es preveu com a sisé criteri consensuat en el GERIP la consideració dels criteris horitzontals d'igualtat d'oportunitats i no discriminació, així com la responsabilitat social i la sostenibilitat ambiental. Cal indicar com s'han aplicat aquests criteris en l'actuació corresponent.

No obstant això, i segons l'equip avaluador, es considera que la integració del principi d'igualtat d'oportunitats en la fase de disseny es podria millorar, atés que queda limitada a la igualtat de tracte, i no es preveu la perspectiva de gènere de manera transversal en l'estratègia de comunicació:

- No es recull en el marc de referència la legislació sobre igualtat de dones i homes ni es té en compte el coneixement generat en igualtat.
- No es nomena explícitament la igualtat com a objectiu general o específic.
- No es desagreguen totes les dades referides a persones per sexe.

- No es defineixen indicadors de gènere.

També es podrien incloure mesures per a assegurar la igualtat de tracte en col·lectius com, per exemple, persones amb mobilitat reduïda o migrants.

3. Anàlisi de l'aplicació de les mesures d'informació, comunicació i visibilitat

3.1. Avanços en l'execució de les mesures

En data 31 de març de 2023, quasi tots els tipus de mesures d'informació, comunicació i visibilitat (ICV) previstes en l'estratègia de comunicació (37 de les 39) ja s'havien posat en marxa. En aquest període d'avaluació s'han executat 2 de les 5 mesures que quedaven pendents en el moment en què es va desenvolupar l'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació, però no s'han posat en marxa les mesures següents:

- **MESURA 2.1. L'autoritat de gestió del PO FEDER facilitarà una eina informàtica que es descarregarà del portal únic, mitjançant la qual els beneficiaris del FEDER i de l'FSE, si ho estimen oportú, podran elaborar els seus elements de comunicació.**

L'autoritat de gestió FEDER no ha posat a la disposició dels beneficiaris aquesta eina informàtica.

- **MESURA 4.3. Seminaris per a periodistes sobre temàtiques relacionades amb la política de cohesió, els programes operatius i/o projectes cofinançats.**

No s'han fet aquests seminaris, o no hi ha constància en INFOCO2014, ni s'han inclòs en els plans anuals d'actuació.

S'han desenvolupat quasi tots els tipus de mesures, i l'avanç acumulat en la implementació de l'estratègia de comunicació el 31 de març de 2023, quant a les metes programades en el sistema d'indicadors d'execució, és mitjà en termes generals, i varia en funció dels tipus d'activitats d'ICV.

Taula 1. Quadre resum d'indicadors de realització i resultats (de l'1/1/14 al 31/03/23)

Actividad	Indicador de realización	Programación	Ejecución	% ejecución	Indicador resultado	Programación	Ejecución	% ejecución	Montante estimado
1	Nº actividades y actos públicos	3.805	2.360	62,0%	Nº de asistentes	95.650	101.576	106,2%	1.376.098
2	Nº de acciones de difusión	1.750	5.169	295,4%	----	----	----	----	1.088.678
3	Nº de publicaciones externas realizadas	786	295	37,5%	% publicaciones distribuidas / editadas	100%	89,0%	89,0%	39.613
					Nº puntos de distribución	89	38	42,7%	
4	Nº de páginas Web	26	28	107,7%	Nº de Visitas	600.000	321.061	53,5%	0
5	Nº de soportes publicitarios	1.001	1.170	116,9%	----	----	----	----	443.140
6	Nº de documentación interna distribuida	1.447	416	28,7%	% de organismos cubiertos	100%	89,9%	89,9%	40.720
7	Nº de redes de información y publicidad	4	4	100,0%	Nº reuniones	80	71	88,8%	3.015
					Nº asistentes	74	73	98,4%	

Font: INFOCO2014 (data de consulta 14/3/23).

En data 31 de març de 2023 destaca que se n'ha assolit una d'important sobre execució en les accions de difusió (s'han efectuat quasi tres vegades més de les previstes), d'utilització de suports publicitaris, i s'han aconseguit posar en marxa totes les pàgines web previstes,

així com totes les xarxes, 4, especialitzades en informació i comunicació (que s'analitzen detalladament en l'apartat 3.3 d'aquest informe).

El nivell d'execució assolit en l'organització d'activitats i actes públics és mitjà, i els indicadors que informen sobre les publicacions externes realitzades i sobre la documentació interna distribuïda mostren una realització baixa respecte del que s'ha programat, la qual cosa és especialment destacable si es té en compte que els PO FEDER i FSE 2014-2020 es troben ja pràcticament al final del període d'execució.

S'ha de posar de manifest, no obstant això, que l'evolució de la implementació de l'estratègia de comunicació respecte de l'avanç observat en l'avaluació intermèdia ha sigut molt positiva. Destaca especialment la millora registrada quant a l'organització d'activitats i actes públics, les accions de difusió i les publicacions externes, per a les quals els valors assolits en el període d'avaluació (comprés entre l'1 de juliol de 2019 i el 31 de març de 2023) suposen més del 79 % de l'execució global des de l'inici del període de programació 2014-2020.

En aquest sentit, la contractació l'any 2020 per part de l'organisme intermedi de serveis externs de consultoria de comunicació, agència d'esdeveniments i dotació de continguts es valora com un element dinamitzador important de la comunicació, ja que s'han posat aquests recursos a la disposició dels òrgans gestors. Gran part de les persones entrevistades s'han manifestat en aquest sentit.

La implementació de l'estratègia de comunicació ha estat vinculada de manera coherent amb el tipus d'actuacions cofinançades pel FEDER i l'FSE.

En el cas del FEDER, hi ha hagut una concentració elevada en accions de difusió, com ara publicacions de licitacions, adjudicacions i formalització de contractes, que no es dirigeixen a la ciutadania i tenen, per tant, un impacte limitat en la població en general. Altres accions de difusió, com la publicació de notícies i notes de premsa, insercions en xarxes socials o publicació de convocatòries d'ajudes, han sigut menys freqüents. També s'han organitzat campanyes publicitàries en televisió, premsa digital i impresa, i ràdio, encara que tenen un caràcter residual en termes quantitius.

Tanmateix, per a la comunicació del PO FSE, la implementació de l'estratègia de comunicació s'ha fet, sobretot, mitjançant l'organització d'activitats i actes públics. En aquest sentit, s'ha de destacar el paper que exerceix la Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius, que, mitjançant les seues entitats beneficiàries, és responsable de la major part d'aquesta mena d'activitats.

En la comunicació de l'FSE es recorre també de manera important a la realització d'accions de difusió, fonamentalment per mitjà d'actuacions més orientades a la població destinatària del programa, la qual cosa es valora de manera positiva: insercions en xarxes socials, publicació de notes de premsa, anuncis en televisió, publicació de vídeos, realització de tallers, enviament de publicacions, etc. La Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius, juntament amb LABORA, són els dos gestors més actius a l'hora d'utilitzar aquestes vies de comunicació.

En el cas de l'FSE, es fa també comunicació mitjançant publicacions de convocatòries, licitacions, adjudicacions i/o formalització de contractes, encara que menys que en PO FEDER.

En línia amb l'avanç en l'execució, el nivell de consecució de resultats dels indicadors de les mesures d'ICV executades és mitjà en termes generals, amb diferències importants entre indicadors.

Només en un dels indicadors, el que informa sobre el nombre d'assistents a les activitats i els actes públics organitzats, s'ha arribat a la meta establida per al final de període de programació (superada, fins i tot, lleument), considerant les dades acumulades des de l'inici de la implementació de l'estratègia de comunicació fins al 31 de març de 2023. Aquest indicador posa de manifest, a més, la capacitat de mobilització important que han tingut aquests actes, ja que amb l'organització d'un poc més de la meitat dels previstos s'ha pogut arribar a més persones de les establides com a objectiu (106,2 %).

En el cas de les publicacions externes, a més de la baixa execució, s'ha obtingut un resultat baix en termes de punts de distribució, i no s'ha arribat ni a la meitat dels previstos (42,7 %). No obstant això, sí que és més positiu el nivell d'edició i distribució de les publicacions (89,0 %), encara que es troba allunyat de l'objectiu final establert d'editar i distribuir el 100 % de les publicacions externes.

Encara que s'han posat en marxa totes les pàgines web previstes, el resultat que han tingut en termes de visites és discret, i al final del període de programació s'ha registrat un poc més de la meitat de les visites programades a aquests espais informatius (53,3 %).

La cobertura de les publicacions internes, per la seua banda, assoleix resultats relativament positius (89,9 %), encara que ha quedat lluny d'aconseguir que es cobrisca el 100 % dels organismes.

Els resultats obtinguts amb la posada en marxa de totes les xarxes de comunicació previstes han sigut positius, especialment quant al nombre de persones assistents (98,4 %).

L'activitat d'ICV vinculada a l'FSE contribueix, sobretot, a la consecució de resultats relacionats amb els actes públics (han aconseguit mobilitzar un nombre molt més elevat de persones), la qual cosa és coherent amb el volum superior d'esdeveniments que s'han organitzat. També contribueixen en gran manera als resultats relacionats amb les pàgines web informatives, que atrauen més visitants que en el cas del FEDER.

Les actuacions de comunicació vinculades al FEDER, d'altra banda, contribueixen sobretot a la consecució de resultats en termes d'abast de les publicacions externes, amb un nombre de punts de distribució d'aquestes que és 10 vegades superior al que aconsegueixen les publicacions d'FSE.

Els valors obtinguts pels indicadors d'execució i resultats posen de manifest una eficàcia i un efecte de l'estratègia de comunicació relativament alts en termes generals, encara que s'observen alguns dèficits tant en termes d'execució com d'assoliment de resultats.

L'execució creixent de les mesures que preveu l'estratègia de comunicació s'ha traduït en nivells adequats d'acompliment en termes generals, i hi ha una percepció generalitzada

entre els òrgans gestors i/o beneficiaris que s'estan assolint els objectius establits. No obstant això, cal assenyalar que, d'acord amb les informacions recaptades en les entrevistes personals amb gestors i/o beneficiaris, no es disposa d'una programació per gestor, la qual cosa dificulta el seguiment i la valoració del compliment de les metes programades de manera desagregada.

D'altra banda, el sistema actual de seguiment mitjançant l'aplicació INFOCO2014 no permet mesurar adequadament l'avanç en l'assoliment dels objectius de l'estratègia de comunicació ni la cobertura dels grups destinataris, ja que les accions que s'inclouen en els indicadors d'execució i resultats no es registren en aquesta aplicació vinculades ni a les mesures ni als objectius, o a la població. En aquest sentit, cal assenyalar que s'han produït millores en el sistema de seguiment propi que utilitza l'organisme intermedi.

La relació entre el pressupost executat respecte del previst en l'estratègia de comunicació, i d'acord amb les dades registrades en INFOCO2014, és alta en el moment final d'execució de l'estratègia (157,4 % del total estimat). La millora respecte al període intermedi d'avaluació és notable, i s'ha registrat en els últims tres anys un augment molt significatiu de la despesa vinculada a la comunicació dels PO FEDER i PO FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

No obstant això, s'observa una incoherència important quant a la distribució de la despesa corresponent a les actuacions en matèria de comunicació dutes a terme pels agents participants en el PO FEDER i el PO FSE que no es correspon amb l'estimació establida en l'estratègia de comunicació.

Així, la despesa corresponent al PO FSE (62,5 % de l'import total registrat en INFOCO2014) és molt superior al del PO FEDER (37,2 %⁹), al contrari del que estableix l'estratègia de comunicació (76,2 % per a actuacions de comunicació del PO FEDER i 23,8 % per al PO FSE), i que no és tampoc proporcional al pressupost total amb què compten els dos programes operatius.

La formalització dels contractes d'assistència tècnica per part de l'organisme intermedi per a desenvolupar les actuacions que li corresponen d'acord amb el que s'estableix en l'estratègia de comunicació destaca com a element que ha afavorit l'augment de la despesa de comunicació.

En aquest període d'avaluació, per tant, s'hauria superat la feblesa detectada en l'avaluació intermèdia relativa a la necessitat d'aportar recursos propis per part dels òrgans gestors i/o beneficiaris, que limitava el desenvolupament correcte de les mesures previstes.

Considerant el nivell de participació en l'execució de les mesures que recull l'estratègia de comunicació, així com l'adequació al compliment de les responsabilitats de les autoritats de gestió, de l'organisme intermedi i dels òrgans gestors i/o beneficiaris, establides en l'annex XII del Reglament (UE) de disposicions comunes 1303/2013, s'identifica un grup d'agents l'acompliment global dels quals, al llarg del període de programació 2014-2020, es pot valorar de manera positiva:

⁹ El 0,3 % restant correspon a actuacions dels dos programes operatius de manera conjunta.

- Organisme intermedi. Registra actuacions d'informació, comunicació i visibilitat alineades amb les mesures de les quals es responsabilitza, segons l'estratègia de comunicació, i que inclou jornades de debat amb la ciutadania, cursos i comunicacions dirigides a òrgans gestors i/o beneficiaris, butlletins electrònics informatius sobre fons europeus, publicacions de notes de premsa i insercions en xarxes socials, o l'organització de les reunions de la Xarxa GRECOM-GV, entre altres actuacions.
- En el Programa operatiu FEDER:
 - Autoritat de gestió del FEDER. La seua activitat s'ha centrat en la dinamització i assistència a les xarxes de comunicació a escala nacional i comunitària, així com en el desenvolupament d'actuacions vinculades amb l'organització d'actes sobre política regional i fons europeus a Espanya. Ha mantingut també el portal web únic, tot això en coherència amb l'atenció a les responsabilitats establides en el Reglament de disposicions comunes i en l'estratègia de comunicació.

No obstant això, destaca que no ha desenvolupat la mesura 2.1 que implica, també, segons el que s'estableix en el reglament, facilitar eines d'informació i comunicació, amb inclusió de plantilles en format electrònic, per a ajudar els beneficiaris a complir les obligacions establides en la secció 2.2. del reglament.
 - Direcció General d'Infraestructures Educatives. Encara que la seua contribució es limita fonamentalment a la realització d'accions de difusió, es valora de manera positiva la millora experimentada, respecte del moment d'avaluació intermèdia de l'estratègia, atés que s'ha recorregut a una adequada varietat de mitjans de difusió i s'ha fet un ús notable de plaques informatives.
 - Direcció General de Medi natural i d'Avaluació Ambiental - Gestió Forestal, Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR), i Institut Valencià de Finances (IVF), que han fet un esforç destacat en les últimes anualitats en la difusió de les actuacions a un públic ampli mitjançant campanyes en mitjans de comunicació com ara ràdio, televisió o premsa, han donat a conèixer de manera directa a la ciutadania els resultats de les intervencions cofinançades pel FEDER.
- En el Programa operatiu FSE:
 - Direcció General de Fons Europeus (com a gestor de l'operació EURODISEA). Ha utilitzat de manera equilibrada les diverses eines de comunicació i, en els últims anys, a més, ha potenciat el desenvolupament d'actuacions dirigides a potencials beneficiaris i empreses col·laboradores, i ha donat una difusió adequada a les ajudes en mitjans de comunicació amb impacte en ciutadania i mitjançant comunicacions directes.

Un segon grup d'agents està format pels que desenvolupen actuacions corresponents a les seues obligacions en funció del perfil i la participació que tenen en els programes operatius i registren una despesa coherent amb aquestes actuacions, però que han utilitzat una varietat delimitada de mitjans i instruments per a la comunicació i/o presenten algunes deficiències en termes de qualitat dels registres en INFOCO2014.

- En el Programa operatiu FEDER:

- Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública – Sotssecretaria. Ha desenvolupat fonamentalment la comunicació mitjançant el seu web, notes de premsa i anuncis de licitació, i ha inclòs en l'últim període d'execució dos anuncis en televisió. Tenint en compte la naturalesa de les accions que gestiona, s'estima que el registre de la col·locació de cartells visibles en les zones d'intervenció ha sigut discret.
- Conselleria de Salut Universal i Salut Pública. Ha contribuït d'una manera molt destacada a l'indicador vinculat amb les accions de difusió (encara que concentrada en publicació de licitacions i amb un impacte limitat a contractistes i públic especialitzat) i registren, en congruència amb les accions que gestionen, una activitat important en la utilització de suports (tanques i cartells d'obra informatius). S'observa un marge de millora en la qualitat del registre de les actuacions desenvolupades, atés que falta concreció en les descripcions i s'han comptabilitzat algunes actuacions en una categoria errònia.
- Direcció General de Qualitat i Educació Ambiental. Encara que les seues actuacions s'han concentrat en el desenvolupament d'accions de difusió (fonamentalment resolucions, notícies de premsa i xarxes socials, i un anunci en televisió), han organitzat també visites i sessions informatives. S'estima que podrien millorar la col·locació de cartells o bé el registre d'aquests, ja que no en consta cap en el sistema de seguiment d'indicadors.
- Direcció General d'Infraestructures de Serveis Socials - Oficina Tècnica de Projectes i Obres. Ha registrat actuacions coherents amb la seua participació en el programa en els últims anys del període, encara que ha estat limitada a la realització d'accions de difusió, comunicació mitjançant el web i utilització de suports publicitaris.
- Direcció General de Medi Natural i d'Avaluació Ambiental - Vida Silvestre. Han concentrat la seua activitat en accions de difusió (formalització de contractes, licitacions, etc.), amb poques en mitjans, i en l'ús d'algun suport publicitari com tanques i cartells (en els primers anys d'execució). Es valora positivament la realització en 2019 de presentacions a la població local de les intervencions cofinançades.
- Direcció General d'Obres Públiques, Transports i Mobilitat Sostenible. Registren un important i coherent volum d'actuacions vinculades a les accions que gestionen (sobretot anuncis de licitacions, encara que també dos anuncis en televisió en els últims anys), però el registre de suports publicitaris (plaques, cartells o tanques) per a donar a conèixer les actuacions entre la ciutadania és discret, i ha fet una difusió escassa d'informació per altres mitjans (xarxes socials, realització de vídeos, organització de visites, etc.) que tinguen un abast més gran en la població objectiu.
- Direcció General del Sector Públic i Patrimoni. Sobretot registra accions de difusió (notícies en premsa i anuncis de licitacions, formalitzacions, rectificacions, etc., i un anunci en TV). A més, usa el seu web i fa una discreta utilització de suports publicitaris i documentació interna. Es troba a faltar més ús de cartellera (o el registre, si no se'n fa), així com la presentació pública de les actuacions desenvolupades.
- Direcció General de Tecnologies de la Informació i Comunicació. Registren un important i coherent volum d'actuacions vinculades a les accions que gestionen

(sobretot anuncis de licitacions), i han millorat notablement el registre de suports publicitaris (plaques, cartells o tanques) per a donar a conèixer les actuacions entre la ciutadania. S'observen febleses en el registre d'indicadors, especialment quant a la descripció de les accions i la comptabilització d'activitats i actes públics que semblen correspondre a les mateixes accions cofinançades.

- Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). Encara que han dut a terme una difusió relativament limitada, principalment per mitjà de notes de premsa i publicació de licitacions, en els últims anys han potenciat notablement les publicacions en xarxes socials, la col·locació de suports publicitaris (tanques i cartells) i han organitzat visites i un acte de presentació de les obres de l'L10 de Metrovalencia.
- Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE). És un organisme que, encara que ha mostrat un bon acompliment (especialment en la primera fase d'execució del Programa operatiu FEDER), no ha registrat l'ús de suports publicitaris (cartells, plaques, etc.). La seua contribució ha sigut destacada quant al desenvolupament d'activitats i actes públics amb gran capacitat de convocatòria (enfocats a informar potencials beneficiaris de les seues línies d'ajuda), així com en la distribució d'instruccions a beneficiaris. La seua pàgina web ha registrat més d'una quarta part del total de visites comptabilitzades.
- En el Programa operatiu FSE:
 - Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a Emergències. Encara que la seua participació en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació ha sigut molt discreta quant a volum d'actuacions, s'estima que s'ha fet un ús relativament equilibrat de les diverses eines, algunes de les quals amb impacte en la població en general (difusió en premsa, ràdio i web) i en coherència amb el paper que tenen en el PO.
 - Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius. Encara que és l'organisme gestor del Programa operatiu FSE que més volum d'actuacions d'ICV ha desenvolupat, d'acord amb les dades d'INFOCO2014 (gràcies al registre de les accions dutes a terme per les entitats beneficiàries de les ajudes que gestiona), presenta febleses importants quant a la qualitat de les dades proporcionades. Es detecta, per exemple, que s'assignen activitats en categories inadequades, s'imputen com a actuacions d'ICV les mateixes actuacions cofinançades (cursos, tallers, lloguer de materials per a cursos, etc.) o es fan descripcions que dificulten la comprensió de les actuacions de comunicació dutes a terme.
 - Servei Valencià d'Ocupació i Formació (LABORA). És un organisme gestor molt actiu en el desenvolupament d'actuacions d'ICV, l'acompliment de les quals ha experimentat a més una notable millora en els últims tres anys, ja que s'ha ampliat la varietat de mitjans utilitzats (i s'ha recorregut a anuncis en premsa, ràdio, televisió, campanyes en línia, etc., i de manera addicional, a les notes de premsa i publicacions de resolucions de convocatòries, licitacions o formalitzacions de contractes). Tanmateix, no registra l'ús de suports publicitaris (cartells, plaques, etc.) i presenta febleses en la qualitat de les dades d'indicadors registrats, fonamentalment errors

d'imputació (campus en línia o cursos comptabilitzats com a accions de difusió) o descripció d'actuacions que no semblen correspondre a accions d'ICV.

- Direcció General de Ciència i Investigació i l'Institut Valencià d'Investigacions Agràries (IVIA). Han concentrat l'activitat d'ICV en la realització d'accions de difusió, fonamentalment publicacions en butlletins oficials i notes de premsa, coherent amb les convocatòries d'ajudes que gestionen i adaptat a la tipologia i el segment de públic al qual es dirigeixen. No obstant això, es troba a faltar la utilització d'altres mitjans per a difondre les convocatòries a beneficiaris potencials amb caràcter previ a la publicació (actes de presentació, sessions informatives, etc.).

Finalment, un tercer grup d'agents el constitueixen els que, segons el parer de l'equip avaluador, podrien millorar el compliment de les seues responsabilitats en la matèria, així com aplicar millor els criteris de registre de la informació en INFOCO2014:

- En el Programa operatiu FEDER:
 - Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a Emergències (gestor REACT-UE). Únicament ha registrat l'indicador relatiu a l'ús de la seua pàgina web com a canal de difusió.
 - Direcció General de Ciència i Investigació. Malgrat haver ampliat els mitjans utilitzats, per exemple, mitjançant la inserció d'un anunci en televisió, la seua activitat ha estat limitada a la publicació de notes de premsa i anuncis de concessió d'ajudes, i s'ha trobat a faltar la realització d'una altra mena d'activitats, com ara presentacions d'ajudes, difusió en xarxes socials, col·locació de cartells informatius, etc. Destaquen també les febleses detectades quant a la freqüència de report d'indicadors a l'organisme intermedi.
 - Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments de Règim Especial. Encara que la seua activitat en ICV s'ha concentrat en el desenvolupament d'accions de difusió (fonamentalment notes de premsa), s'observa una certa millora en els últims tres anys, ja que s'ha ampliat la varietat de mitjans utilitzats, incloent-hi la inserció de falques de ràdio per a informar de l'ampliació de places de Formació Professional per a potencials beneficiaris, per exemple.
 - Institut Valencià d'Investigacions Agràries (IVIA). Ha realitzat una difusió molt limitada, per mitjà del seu web i d'accions de difusió (publicació d'anuncis d'adjudicació, formalització i licitació de contractes, i publicacions en xarxes socials), i no ha registrat cap suport publicitari ni cap activitat o acte públic per a la difusió de les intervencions. A més, ha registrat erròniament publicacions externes en accions de difusió.
- En el Programa operatiu FSE:
 - Autoritat de gestió de l'FSE. Ha participat de manera molt limitada en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, ha difós informació a través de la seua pàgina web i ha assistit, en algunes ocasions, a les reunions de les xarxes especialitzades en informació, comunicació i visibilitat a escala nacional i europea (la Xarxa GERIP i INIO). No hi ha regularitat en l'assistència a aquests fòrums.

És millorable la freqüència i el nivell de registre d'indicadors en l'aplicació informàtica, de la mateixa manera que caldrà reforçar el seu paper en la realització de campanyes conjuntes de difusió de l'FSE a Espanya, tenint en compte, sobretot, les responsabilitats recollides en el Reglament de disposicions comunes.

- Direcció General d'Infància i Adolescència, Direcció General de Diversitat Funcional i Salut Mental, i Direcció General de Persones Majors. Són organismes gestors de REACT-UE, incorporats al programa en 2022, que únicament han registrat la publicació de les resolucions mitjançant les quals han donat publicitat al finançament de l'FSE de les seues intervencions en el PO.
- Direcció General de Treball, Benestar i Seguretat Laboral. Organisme gestor de REACT-UE, la participació del qual en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació s'ha limitat a la publicació de dues notes de premsa, del decret d'aprovació de les bases reguladores de la concessió de les ajudes i les resolucions de concessió de les ajudes.
- Institut Valencià d'Atenció Social i Sanitària. Organisme gestor de REACT-UE, l'activitat del qual en matèria d'ICV s'ha limitat a publicar la resolució i fer difusió mitjançant la seua pàgina web.
- Institut Valencià de Finances, IVF. La seua limitada activitat en ICV s'ha concentrat entre els anys 2017 i 2019, coincidint amb el llançament de l'instrument financer que gestionen, i no s'ha registrat res més que la seua pàgina web en els anys posteriors. Ha utilitzat fonamentalment notes informatives que es publiquen en el web de la seua conselleria, però de les quals no es té constància de la publicació en altres mitjans. S'observa, a més, que s'imputen accions d'ICV en categories que no es corresponen amb la naturalesa de l'acció.

Quant a la qualitat de la informació registrada en INFOCO2014, s'observa com a millora principal el fet que pràcticament totes les actuacions registrades inclouen la referència al cofinançament, de manera que queda clara la seua vinculació amb els programes operatius.

No obstant això, s'han detectat deficiències en les dades, principalment relacionades amb la falta de coherència de les despeses vinculades a les actuacions (despeses de 5, 6, 7 o 8 euros, per exemple, per a tallers o actes de lliurament de diplomes) o l'aplicació de criteris diferents a l'hora d'assignar despeses (plaques informatives o cartells sense despesa associada i, en altres casos, amb despesa associada, per exemple). S'identifiquen també nombrosos casos d'actuacions, incloses com a activitats i actes públics, que semblen correspondre a les mateixes actuacions cofinançades. Alguns exemples són els següents:

- Cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE). Ajuntament d'Algemesí. Curs d'Alfabetització Digital.
- Cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE). AIEM (Associació per a la Integració de Malalts Mentals d'Alacant i Província). Taller. Suport Psicològic a la Família.
- Cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE). ADIPSI. Taller. Manualitats.
- Cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE). Ajuntament d'Alcoi. Curs de Carretons Elevadors.

- Cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE). AIEM (Associació per a la Integració de Malalts Mentals d'Alacant i Província). Taller. Afrontament de l'estrés.
- Cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE). AIEM (Associació per a la Integració de Malalts Mentals d'Alacant i Província). Taller. Acolliment i diagnòstic sociolaboral individualitzat.

Malgrat les millores efectuades des del moment d'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació, hi continua havent l'oportunitat d'augmentar la qualitat de la informació registrada en INFOCO2014.

D'altra banda, en resposta a l'obligació establida en l'article 115, punt 1, i en l'annex XII, punt 2.1, del Reglament de disposicions comunes (RDC), i com una de les mesures més rellevants per a fomentar la transparència, les autoritats de gestió dels programes operatius FEDER i FSE han executat la mesura 3.3 de publicació electrònica d'una llista d'operacions per programa operatiu, segons el mitjà i la freqüència definits per a la llista. En el cas del Programa operatiu FEDER, la publicació es fa, fins i tot, amb una periodicitat superior de la que s'estableix en l'RDC, en l'article 115.2.

Quant al contingut, s'identifiquen dues mancances destacables en les llistes d'operacions dels PO FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020:

- Cap de les dues llistes presenta els títols dels camps de dades en, almenys, una altra llengua oficial de la Unió¹⁰.
- La llista d'operacions del Programa operatiu FSE no conté tots els camps establits reglamentàriament. Concretament, no proporciona informació sobre la localització de les operacions, ni mitjançant el codi postal ni de cap altre indicador apropiat a aquest efecte.

Per a un desenvolupament adequat d'aquesta mesura, i atesos els continguts que es proporcionen en les llistes d'operacions, cal tindre en compte també el paper destacat que té l'organisme intermedi, que canalitza la informació que proporcionen els òrgans gestors i/o beneficiaris i que és la que finalment es publica.

En aquest sentit, destaca que els camps de la llista d'operacions del PO FEDER es troben, en general, omplits adequadament, i s'ha experimentat una millora respecte del període intermedi d'avaluació gràcies als canvis en les aplicacions de registre de les operacions. Així, en l'actualitat, els camps d'informació que es van identificar que presentaven més problemes (resum de l'operació en anglés, per exemple), els han d'omplir obligatòriament els òrgans gestors i/o beneficiaris a l'hora de registrar operacions, la qual cosa ha permés esmenar aquesta deficiència en la llista.

Finalment, la llista d'operacions del Programa operatiu FSE no presenta incidències destacades en l'ompliment, i conté informació adequada en tots els camps.

¹⁰ D'acord amb el que s'estableix en l'annex XII, punt I, del Reglament (UE) 1303/2013.

3.2. Integració de les activitats d'informació i publicitat en els informes anuals d'execució

D'acord amb la normativa, la GSE i els acords en el GERIP, els informes d'execució anuals han d'incorporar informació sobre l'evolució dels indicadors de comunicació, les actuacions dutes a terme per les autoritats de gestió, les bones pràctiques d'actuacions cofinançades i les possibles modificacions de l'estratègia de comunicació.

Els continguts relacionats amb la informació, comunicació i visibilitat (ICV) s'inclouen tant en els mateixos informes anuals d'execució com en un conjunt de documents que, en alguns casos, els acompanyen i, en d'altres, es presenten als respectius comitès de seguiment dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020:

- Annex específic de comunicació, que acompanya els informes d'execució del Programa operatiu FEDER, i el contingut del qual ha sigut consensuat en el si del GERIP (incloent-hi informació sobre indicadors, actuacions de comunicació més destacades i actuacions de l'autoritat de gestió, i bones pràctiques).
- Document de modificacions en l'estratègia de comunicació, que inclou una previsió de les actuacions de comunicació per a l'any següent i s'elabora per al Programa operatiu FEDER. En el cas del Programa operatiu FSE, les modificacions de l'estratègia, si n'hi ha, es presenten en els comitès de seguiment.
- Informe per a la ciutadania, que es presenta conjuntament amb els informes anuals d'execució dels dos programes operatius, i que inclou informació sobre les bones pràctiques seleccionades.

El grau d'integració d'informació relacionada amb la informació, comunicació i visibilitat en els informes anuals d'execució (IAE) del Programa operatiu FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020¹¹ és adequat en termes generals, atés que respon a les obligacions en la matèria i al que s'ha consensuat en el GERIP.

En les anualitats de 2019, 2020 i 2021, tota la informació sobre ICV està inclosa en els documents acordats en GERIP (l'informe per a la ciutadania, l'annex específic de comunicació i el document de modificacions en l'estratègia de comunicació), segons la normativa, amb una amplitud adequada de continguts relacionats amb la informació, comunicació i visibilitat.

El document principal en el qual s'aporta més detall sobre les actuacions d'ICV fetes en cada anualitat i l'avanç en la implementació de l'estratègia de comunicació és l'annex específic de comunicació, que inclou, en aquests tres últims anys, informació sobre aspectes rellevants, com els mitjans de comunicació utilitzats o l'execució física i financera de les mesures, així com informació sobre actuacions de l'autoritat de gestió FEDER o sobre bones pràctiques identificades cada anualitat.

¹¹ S'han analitzat els informes d'execució corresponents a les anualitats 2019, 2020 i 2021.

Per la seua banda, en el cas del **Programa operatiu FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020**¹², el grau d'integració de la informació relacionada amb la ICV es considera millorable en termes generals, especialment quant a l'amplitud i concreció dels continguts que s'hi presenten.

El compliment de les obligacions en la matèria i del que s'ha consensuat en el si de GERIP és parcial. D'una banda, s'elabora, presenta i publica l'informe per a la ciutadania anualment, la qual cosa es valora de manera positiva, ja que s'hi inclou informació sobre enllaços web de gestors, publicació de la llista d'operacions i bones pràctiques. Tanmateix, no s'aporta cap informació detallada sobre ICV en els informes anuals d'execució del programa analitzats de les tres últimes anualitats.

El contingut sobre ICV integrat en els informes anuals d'execució del PO FSE de la Comunitat Valenciana resulta molt escàs, per tant, en les anualitats 2019, 2020 i 2021 no es proporciona, per cap mitjà, informació sobre l'execució i evolució dels indicadors de comunicació ni sobre els mitjans de comunicació emprats. En cap dels IAE analitzats ni en la documentació annexa s'inclou informació sobre execució financera d'actuacions d'ICV. Es mantenen, per tant, febleses quant a la informació que es proporciona que ja es van identificar en l'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació.

S'ha d'assenyalar que, encara que per al PO FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 no s'elabora un annex específic de comunicació, en el document que acompanya l'informe d'execució anual del PO FEDER sí que s'inclouen referències a actuacions d'ICV vinculades amb actuacions cofinançades en el marc del PO FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, o activitats fetes per l'autoritat de gestió FSE.

D'aquesta manera, l'equip avaluador considera interessant la possibilitat d'elaborar un annex específic de comunicació plurifons que acompanye els informes anuals d'execució dels programes FEDER i FSE.

Considerant els dos programes operatius en el seu conjunt, la integració de les accions d'ICV en els seus informes anuals d'execució és, en certa manera, millorable, ja que es compleixen parcialment els acords del GERIP i es mantenen les febleses assenyalades en l'avaluació anterior de l'estratègia de comunicació.

Com a feblesa principal es detecta que es manté la falta d'homogeneïtat en la documentació i els continguts relatius a la informació, comunicació i visibilitat que s'integren o acompanyen els informes anuals d'execució, i s'observen divergències entre els programes operatius FEDER i FSE que podrien dificultar el coneixement de la situació i els avanços en una estratègia de comunicació que és plurifons. A més, la dispersió de la informació en diversos documents tampoc facilita una visió conjunta de tots els aspectes rellevants en relació amb la comunicació.

S'identifica també que continua sent millorable la informació que s'ofereix sobre el grau d'execució física de les mesures concretes establides en l'estratègia de comunicació.

¹² S'han revisat els informes d'execució anuals disponibles corresponents als anys 2019, 2020 i 2021.

3.3. La repercussió dels sistemes de seguiment en la qualitat de l'execució de les mesures

L'execució de l'estratègia de comunicació es basa en un sistema de seguiment que compta amb els elements següents:

- La definició de procediments i la generació de documents i instruccions per a la implementació d'aquests.
- La disponibilitat d'aplicacions informàtiques de suport.
- L'activitat de les xarxes especialitzades de comunicació.

S'ha pogut comprovar que hi ha, es coneixen i s'utilitzen instruccions i orientacions dirigides als diversos agents encarregats de la gestió i execució de les actuacions de gestió, seguiment, control, avaluació i informació i comunicació, que faciliten el compliment de les obligacions d'informació, comunicació i visibilitat (ICV) i milloren la transparència.

La gran majoria d'òrgans gestors i/o beneficiaris consultats assenyalen que han rebut instruccions específiques o un manual de seguiment de l'estratègia de comunicació per part de l'organisme intermedi o l'autoritat de gestió, i els beneficiaris públics gestors de línies d'ajudes han actuat com a transmissors d'aquestes instruccions a les entitats beneficiàries finals, la qual cosa es considera un aspecte clau, ateses les obligacions que tots els beneficiaris, públics o privats, tenen en matèria d'ICV.

Un dels documents que més facilita la implementació i el seguiment de l'estratègia de comunicació és el manual pràctic per a beneficiaris desenvolupat per l'organisme intermedi, que s'actualitza cada any i es distribueix a tots els òrgans gestors i/o beneficiaris, a més d'estar publicat en el web de fons europeus de la Comunitat Valenciana.

Les entrevistes personals efectuades en el marc d'aquest procés d'avaluació han permès corroborar que es tracta d'un document conegut i utilitzat pels òrgans gestors i/o beneficiaris, que el fan servir com a referència per al desenvolupament de la comunicació i el compliment de requisits en la matèria.

L'existència i la disponibilitat d'aquest document és valorada d'una manera molt positiva per l'equip avaluador, ja que presenta de manera clara i detallada tant les obligacions i els requisits aplicables a cada perfil d'agent, com orientacions pràctiques per al seu compliment.

Un altre dels elements fonamentals que incideix en la qualitat de l'execució de les mesures és la disponibilitat i organització d'aplicacions informàtiques. Des de l'inici del període de programació, i continuant amb el sistema utilitzat en el període 2007-2013, es compta amb l'aplicació informàtica INFOCO2014, que va posar a la disposició de l'organisme intermedi, a l'inici del període de programació, l'autoritat de gestió del FEDER, i que facilita el seguiment dels avanços en l'execució de l'estratègia de comunicació sobre la base del sistema d'indicadors d'execució i resultats.

La utilitat d'INFOCO2014 depén, en gran manera, que el registre d'informació s'ajuste de manera homogènia als criteris metodològics acordats en el si de la Xarxa GERIP, per a la

qual cosa és imprescindible la col·laboració de totes les parts implicades (autoritats de gestió, organisme intermedi i òrgans gestors i/o beneficiaris).

Quant a les funcionalitats, es mantenen les deficiències que es van detectar en l'avaluació intermèdia de comunicació, com les limitacions per a l'anàlisi desagregada per indicadors per òrgans gestors i/o beneficiaris, la impossibilitat de registrar les dades referides a persones desagregades per sexe, les dificultats per a eliminar registres o la impossibilitat de carregar dades de manera massiva. En aquest sentit, es considera imprescindible la introducció de millores en l'eina de cara al pròxim període de programació, la qual cosa redundaria en una qualitat superior del seguiment i de l'avaluació basada en les dades d'indicadors.

A més d'aquesta aplicació, des de 2021 es compta amb l'aplicació ARIC-UE, que ha desenvolupat l'organisme intermedi i s'utilitza per al registre de dades sobre indicadors de comunicació per part de les persones responsables de l'estratègia de comunicació en els òrgans gestors i/o beneficiaris, així com per part d'entitats destinatàries d'algunes ajudes. Es configura com una eina clau per al control i la gestió de les dades amb caràcter previ a l'abocament en INFOCO2014.

La posada en marxa d'aquesta aplicació ha suposat una millora important respecte del sistema de recollida d'informació que s'utilitzava prèviament (basat en una plantilla Excel que enviaven els gestors a l'organisme intermedi), ateses les opinions tant del mateix organisme intermedi com dels òrgans gestors entrevistats.

Manté l'avantatge del control previ de les dades abans de l'abocament a INFOCO2014, però, a més, incorpora altres millores com l'agilitat en el registre, la càrrega i descàrrega massiva de dades, facilitats per a la modificació o eliminació de registres, dades que s'omplien per defecte, o un accés segur mitjançant certificat digital, entre altres.

La posada en marxa d'aquesta eina informàtica, juntament amb el control de les dades que fa l'organisme intermedi i les indicacions que aquest transmet als òrgans gestors i/o beneficiaris per diverses vies (reunions de la Xarxa GRECOM-GV o comunicacions directes, fonamentalment) ha redundat en una millora en la qualitat i fiabilitat dels registres d'indicadors de comunicació que posteriorment es bolquen en INFOCO2014. Tanmateix, en aquest sentit es troba a faltar la interconnexió de les dues eines, que funcionen de manera independent, la qual cosa no permet aprofitar plenament els avantatges que presenta la segona d'aquestes.

Pel que fa a l'estructura i el funcionament de les xarxes de persones responsables en matèria de comunicació, es manté la funció com un dels principals instruments que facilita la coordinació i la normalització entre els diversos nivells d'agents implicats en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació.

Tots els organismes que participen en la implementació i el seguiment de les mesures que preveu l'estratègia de comunicació formen part d'alguna de les quatre xarxes existents: GERIP, GRECOM-GV, INFORM i INIO.

Amb caràcter general, tant la freqüència de les reunions d'aquestes xarxes com els continguts que s'hi tracten es consideren adequats. La participació en les xarxes, tenint en compte la freqüència i estabilitat de la participació, així com la representació dels diversos agents que les conformen, és millorable en algunes d'aquestes:

- **GERIP.** Funciona des de 2007 i en formen part les autoritats de gestió de FEDER i FSE i l'organisme intermedi, per mitjà de la persona responsable de l'estratègia de comunicació.

S'ha reunit en 13 ocasions en el període que és objecte d'avaluació (amb un total de 28 reunions en el conjunt del període 2014-2020), amb una freqüència molt més elevada en els anys 2021 i 2022, si bé els continguts en aquests anys han estat més centrats en la negociació de qüestions vinculades a la comunicació en el nou període de programació 2021-2027. Les autoritats de gestió del FEDER de l'FSE han assistit a totes les reunions convocades, i l'organisme intermedi coordinador ha participat en totes excepte en una. S'observa una millora en aquest sentit pel que fa a l'avaluació intermèdia, i ha augmentat la freqüència de participació de l'autoritat de gestió de l'FSE. Això es valora de manera positiva, atés que l'estratègia de comunicació de la Comunitat Valenciana és plurifons i la participació regular de les dues autoritats de gestió garanteix un aprofitament adequat d'aquest mecanisme de coordinació.

La Xarxa GERIP és un instrument essencial per a compartir experiències, unificar criteris i facilitar el disseny i l'execució de l'estratègia de comunicació regional. Encara que l'enfocament actual propicia una certa col·laboració entre totes les entitats participants en el desenvolupament dels programes operatius i de l'estratègia de comunicació, s'observa que hi ha un marge de millora per a fer de les reunions un vertader fòrum d'intercanvi de coneixements i experiències, i no només de transmissió d'indicacions amb un enfocament de dalt cap avall.

Malgrat el sistema democràtic de presa de decisions, l'aplicació dels acords continua sent desigual, i es dona de manera habitual una certa recurrència en els temes tractats per discrepàncies en la interpretació o aplicació dels acords.

- **Xarxa GRECOM-GV** (Grup de Responsables de Comunicació en l'àmbit de la Generalitat Valenciana). Està en funcionament des del període de programació 2007-2013, en formen part tots els òrgans gestors i/o beneficiaris dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana, i l'organisme intermedi assumeix la tasca de coordinació i dinamització de la xarxa.

Les opinions recopilades en el treball de camp dut a terme fins al moment d'elaboració d'aquest informe posen de manifest la utilitat de la xarxa com un dels instruments principals que impulsen la implementació de l'estratègia de comunicació. No obstant això, s'han recollit propostes de millora dirigides a fer més pràctiques les reunions, principalment pel que fa a reduir-ne la duració o a dotar-les de més espai per a la participació, de manera que es puguin compartir experiències i afavorir sinergies entre els diversos gestors en matèria de comunicació.

Encara que les dates de realització de les reunions de la Xarxa GRECOM-GV no sempre es troben pròximes a les de la Xarxa GERIP, l'organisme intermedi trasllada als òrgans gestors i/o beneficiaris la informació tècnica i les instruccions donades en el si de la xarxa nacional per altres mitjans (correu electrònic amb un informe detallat i càrrega en la plataforma d'intercomunicació).

S'ha organitzat un total de 7 reunions d'aquesta xarxa en el període que és objecte d'avaluació, i s'ha mantingut la freqüència de 2 reunions a l'any, amb diferències en el nivell d'assistència entre els diversos beneficiaris públics. La mitjana de persones participants es troba al voltant de les 45 persones, la qual cosa es valora de manera positiva, tenint en compte que hi ha un total de 31 persones responsables de comunicació en els òrgans gestors.

- **Les xarxes europees INFORM i INIO** les promou la Comissió Europea i estan vinculades al FEDER i l'FSE, respectivament. Encara que únicament les autoritats de gestió formen part d'aquestes xarxes, es va acordar en el si del GERIP que un grup de sis comunitats autònomes assistisca a les reunions d'INFORM (acompanyant l'autoritat de gestió del FEDER) i a les reunions conjuntes de les xarxes INFORM i INIO (acompanyant les autoritats de gestió del FEDER i de l'FSE).

En el període objecte d'avaluació han tingut lloc un total de 5 reunions d'aquestes xarxes, amb una freqüència que oscil·la entre les 2 i les 3 reunions anuals. El valor afegit principal d'aquestes xarxes és l'oportunitat que ofereixen de conèixer pràctiques d'altres països i d'assistir a conferències de persones expertes, a més de contribuir a reforçar una idea compartida d'Europa.

L'autoritat de gestió del FEDER ha assistit amb regularitat a les reunions d'INFORM/INIO en el període que és objecte d'avaluació, i ha mantingut el nivell de participació observat en el moment de l'avaluació intermèdia. L'assistència de l'autoritat de gestió de l'FSE a aquest fòrum europeu, per la seua banda, continua sent poc regular, ja que ha assistit a 2 de les 5 reunions¹³ (juny i setembre de 2020).

L'organisme intermedi, d'altra banda, ha assistit, en el període que és objecte d'avaluació, en dues ocasions, a les reunions conjuntes de la xarxa INFORM-INIO¹⁴, atés el sistema de torn rotatori establert amb la resta de comunitats autònomes per a acompanyar les autoritats de gestió.

Les reunions d'INFORM i INIO constitueixen un fòrum d'aprenentatge d'experiències interessant a escala europea que poden ser transferides a l'àmbit regional, per la qual cosa es valora molt positivament que l'organisme intermedi hi assistisca, encara que fins ara, aquesta assistència no ha sigut regular a causa del sistema de torns establert.

Finalment, s'ha analitzat la fluïdesa en la comunicació i coordinació amb altres òrgans rellevants. En aquest sentit, els comitès de seguiment dels programes operatius FEDER i FSE es reuneixen una vegada a l'any, amb l'assistència de les autoritats de gestió respectives, la Comissió Europea, l'organisme intermedi, els beneficiaris públics de cada

¹³ Segons el que s'ha registrat en INFOCO2014.

¹⁴ Malta (maig de 2022) i Portugal (novembre 2022).

programa i agents socioeconòmics rellevants del territori (sindicats, associacions empresarials, etc.). En el període que és objecte d'avaluació, i fins al moment en què s'ha elaborat aquest informe, a la Comunitat Valenciana s'han organitzat 4 comitès de seguiment del Programa operatiu FEDER corresponents a les anualitats 2019, 2020 i 2021 (10 de juliol de 2020¹⁵, 28 de maig de 2021, 1 de febrer de 2022¹⁶ i 9 de maig de 2022¹⁷), i 4 del Programa operatiu FSE (27 de novembre de 2020, 6 de maig de 2021, 17 de maig de 2022 i 8 de març de 2023).

En aquests comitès s'han presentat els avanços de l'estratègia de comunicació¹⁸, de manera que es garanteix que totes les parts implicades en l'aplicació dels programes operatius disposen d'informació actualitzada sobre els resultats obtinguts, i el pla d'actuació per a l'anualitat següent, entre altres aspectes.

De manera més concreta, es presenten en els comitès de seguiment del Programa operatiu FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020 i del Programa operatiu FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 una sèrie de documents relatius a la ICV:

- Informe per a la ciutadania, en el qual s'inclou informació sobre les bones pràctiques identificades.
- Documents amb informació sobre actuacions de comunicació desenvolupades (annex de comunicació, en el cas del Programa operatiu FEDER, i contingut de l'apartat 12.2, en el cas del Programa operatiu FSE).
- Document de modificacions al text de l'estratègia de comunicació, en el cas que n'hi haja.
- Bones pràctiques de l'exercici anterior del programa operatiu corresponent, en el cas que n'hi haja.

Els comitès d'avaluació estatals de FEDER i FSE, d'altra banda, constitueixen un instrument de coordinació que es reuneix anualment i permet orientar l'activitat d'avaluació, desenvolupar la capacitat d'avaluació i servir de plataforma comuna per a l'intercanvi de coneixement, experiències i bones pràctiques en matèria d'avaluació.

Hi ha una coordinació d'aquests comitès amb l'àmbit de la comunicació, ja que es tracten qüestions relacionades amb l'avaluació de l'estratègia de comunicació (metodologies, avaluacions previstes, avanços en avaluacions, etc.).

Així mateix, la coordinació de l'organisme intermedi amb els comitès d'avaluació és adequada perquè aquest assisteix tots els anys als comitès anuals d'avaluació dels dos fons (FEDER i FSE) per mitjà de les respectives persones que són caps de servei del FEDER i l'FSE.

¹⁵ Consulta per procediment escrit.

¹⁶ Consulta per procediment escrit.

¹⁷ Consulta per procediment escrit.

¹⁸ Excepte en el Comitè de Seguiment del Programa operatiu FSE dut a terme el 8 de març de 2023, i referit a l'anualitat 2022, atès que els documents relatius a ICV es trobaven encara en elaboració, i la seua presentació està prevista en el comitè que es preveu fer mitjançant una consulta per procediment escrit al llarg del mes de maig de 2023.

4. Verificació de la inclusió de la informació, comunicació i visibilitat en les actuacions de verificació i control dels fons i avaluació d'incidències

La verificació de la inclusió de la informació, comunicació i visibilitat (ICV) en les actuacions de verificació i control dels fons, els resultats dels quals es recullen en aquest apartat, s'ha efectuat en dos àmbits.

En primer lloc, s'ha dut a terme una anàlisi des del punt de vista procedimental, que té per objectiu determinar si les llistes de comprovació definides, segons corresponga amb cada tipologia de verificació¹⁹, inclouen qüestions dirigides a controlar el compliment dels requisits d'ICV.

D'altra banda, s'ha avaluat el grau d'integració de les obligacions d'ICV en els processos de verificació mitjançant la revisió d'una selecció d'informes de verificacions administratives i sobre el terreny d'una mostra de 14 operacions, 8 del Programa operatiu FEDER i 6 del Programa operatiu FSE.

L'anàlisi d'integració de les activitats d'ICV en la verificació i el control en l'àmbit procedimental ha permés constatar el següent:

- En les verificacions administratives del Programa operatiu FEDER 2014-2020 de la Comunitat Valenciana, tant en la “Llista de verificació 1 de verificacions administratives (L1_VA)”, mitjançant la qual s'instrumenten les verificacions administratives, com en altres llistes addicionals que s'omplien en funció del mètode de gestió de l'operació, queden recollides comprovacions en matèria d'ICV fetes pel Servei de Verificació dels Fons Comunitaris.

Alguns exemples de comprovacions específiques serien els següents:

- “En el cas que s'haja publicat, incloïa l'anunci de licitació un esment al cofinançament europeu?” (pregunta 14 de la llista de comprovació per a contractes).
- “S'ha esmentat el cofinançament europeu en la documentació de l'expedient?” (pregunta 15 de la llista de comprovació per a contractes).
- “En ordre de bases/convocatòries, s'ha fet referència al cofinançament amb fons UE?” (pregunta 11 de la llista de comprovació de convocatòries d'ajudes).
- “Es compleixen les mesures d'informació i publicitat que estableix l'annex XII de l'RDC?” (pregunta 44 de la llista de comprovació d'instruments financers).

Per la seua banda, el model d'informe de verificacions administratives recull, dins de l'apartat 2.8, un d'específic destinat a la comprovació del compliment dels requisits establits en l'annex XII de l'RDC, que defineix les responsabilitats dels

¹⁹ S'han pres com a referència els manuals de sistemes i procediments de la Generalitat Valenciana per als programes operatius FEDER i FSE de Comunitat Valenciana 2014-2020.

beneficiaris relatives a les mesures d'informació i comunicació sobre el suport procedent dels fons.

- En les verificacions sobre el terreny del Programa operatiu FEDER 2014-2020 de la Comunitat Valenciana, la “Llista de comprovació 2 de verificacions sobre el terreny” inclou, en l'L2.VST5, una comprovació expressa del compliment de les mesures d'ICV establides en l'RDC i derivats.

Igualment, es constata que el model d'informe de verificació sobre el terreny inclou en l'apartat de resultats de la verificació un punt específic relatiu al compliment de les mesures d'informació i publicitat que preveu l'RDC i en les estratègies de comunicació del Programa operatiu FEDER.

En les verificacions administratives del Programa operatiu FSE 2014-2020 de la Comunitat Valenciana, les llistes de comprovació de les verificacions administratives (tant la de verificació administrativa general del projecte com les particulars en funció del mètode de gestió) inclouen comprovacions expresses dirigides a verificar el compliment de les mesures d'ICV, de manera molt similar al Programa operatiu FEDER.

Alguns exemples de comprovacions administratives²⁰ específiques del PO FSE serien els següents:

- S'ha informat els beneficiaris que l'acceptació del finançament implica l'acceptació de la seua inclusió en una llista de beneficiaris que es farà pública?
- S'ha verificat que les parts que intervenen en l'operació han sigut informades del finançament del Fons Social Europeu?
- Si hi ha hagut contractacions, s'ha verificat que consta la referència al cofinançament de l'FSE en:
 - Plec de clàusules administratives particulars i prescripcions tècniques.
 - Anunci de licitació.
 - Documents, fullets, anuncis en premsa, actes públics, etc. que es realitzen fins a la finalització del contracte.
 - En contractes de consultoria i assistència i de serveis en els quals l'objecte de contracte es materialitze en algun tipus de document, s'hi fa referència al cofinançament del Fons Social Europeu?
- L'òrgan gestor del projecte controla el compliment del reglament de publicitat per part dels beneficiaris/adjudicatariis i queda constància física (informes/fotos) d'aquest control? Si és el cas, se'n conserven proves: fotos, vídeos, fullets, anuncis...?
- En les verificacions sobre el terreny del Programa operatiu FSE 2014-2020 de la Comunitat Valenciana s'empra una única llista de comprovació que conté una pregunta específica relativa al compliment dels requisits en matèria d'informació, comunicació i visibilitat:
 - “S'ha comprovat el compliment de la normativa comunitària d'informació i publicitat?” (pregunta LC11_VIS-10).

²⁰ Preguntes incloses en la llista de comprovacions per a verificació administrativa general de projecte (LC3_OP)

A més, en el model d'acta de visita de verificació sobre el terreny queda recollit que una de les comprovacions que s'ha de fer consisteix a verificar que durant el desenvolupament de l'operació s'han adoptat les mesures d'ICV dirigides als beneficiaris, d'acord amb el que preveu l'article 115.3 i l'annex XII de l'RDC.

L'anàlisi efectuada en l'àmbit procedimental permet comprovar que es preveu de manera adequada el compliment de les obligacions en matèria d'ICV en l'elaboració de convocatòries, la contractació, etc., atés que s'estan incloent preguntes específiques en les llistes de comprovació emprades pels serveis de verificació en els dos programes operatius.

No obstant això, les diverses llistes de comprovació emprades tant per a les verificacions del Programa operatiu FEDER com del Programa operatiu FSE no desenvolupen amb un grau de detall suficient alguns aspectes d'acord amb les obligacions dels beneficiaris que preveu l'epígraf 2.2 de l'annex XII de l'RDC, la qual cosa s'identifica com un àmbit de millora.

Es valora positivament que el sistema de verificació i comprovació del compliment de les obligacions en matèria d'ICV està plenament integrat dins del procés de verificació.

Quant al grau d'integració de les obligacions d'ICV en els processos de verificació, la revisió d'informes de verificacions ha posat de manifest que:

- En el cas del Programa operatiu FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020, en tots els informes de verificació analitzats es fa referència a la comprovació expressa del compliment de les mesures d'ICV.

Els informes de verificació sobre el terreny analitzats, a més, inclouen fotografies i evidències gràfiques que suporten les conclusions sobre el compliment de la normativa relacionada amb les necessitats d'informació a la ciutadania.

En 3 dels 8 informes de verificacions administratives analitzats es van registrar incidències relacionades amb la ICV, totes relatives a la falta de referència al cofinançament amb fons FEDER en les publicacions dels anuncis de licitació i adjudicació de contractes. No s'han detectat incidències en cap dels informes de verificacions sobre el terreny analitzats.

- En el cas del Programa operatiu FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, tots els informes de verificació administrativa revisats en el marc d'aquest procés d'avaluació inclouen una referència expressa a la comprovació del compliment dels requisits establits en l'annex XII de l'RDC (en el punt 3.8 de "Mesures horitzontals"), però no així en els informes de verificació *in situ*.

En cap dels informes de verificacions sobre el terreny que s'han revisat es fa al·lusió a la comprovació de les actuacions d'ICV ni es recullen conclusions específiques en aquesta temàtica.

En cap dels informes de verificacions analitzats del Programa operatiu FSE (ni administratives ni sobre el terreny) tampoc s'inclouen evidències gràfiques de cap mena, la qual cosa s'identifica com un àmbit de millora.

5. Avaluació de la integració del principi d'igualtat d'oportunitats en les mesures d'informació, comunicació i visibilitat

S'ha avaluat el grau d'integració del principi d'igualtat d'oportunitats en l'execució de l'estratègia de comunicació, i s'ha revisat l'adequada aplicació i el nivell de coneixement i aplicació d'eines que en poden facilitar la incorporació en tots els nivells responsables de l'aplicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

Els òrgans gestors dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana declaren tindre en compte les necessitats específiques de dones i homes i col·lectius prioritars per a les accions d'informació, comunicació i visibilitat (ICV), fonamentalment mitjançant l'ocupació inclusiva i no sexista del llenguatge, i a través de la incorporació en contractes i licitacions de clàusules socials relacionades amb el principi d'igualtat d'oportunitats, aspectes que faciliten la representació no estereotipada de dones, homes i col·lectius prioritars i la transversalització del principi d'igualtat d'oportunitats en les actuacions cofinançades i, en definitiva, que contribueixen al desenvolupament de relacions més equitatives.

Quant als instruments que utilitzen per a integrar aquest principi en les actuacions d'ICV, són majoria els gestors que afirmen comptar amb eines per a aplicar un llenguatge no sexista en les seues accions de comunicació d'actuacions cofinançades per FEDER i/o FSE i de guies i/o metodologies que els faciliten l'aplicació de la perspectiva de gènere i de la igualtat de tracte en la comunicació que desenvolupen. La situació en aquest sentit, a més, ha experimentat una millora respecte del que s'ha observat en l'avaluació intermèdia.

No obstant això, s'identifiquen febleses que interfereixen en l'aplicació correcta del principi d'igualtat d'oportunitats en l'execució de l'estratègia de comunicació per part dels gestors:

- Menys de la meitat dels òrgans gestors manifesten recopilar i registrar la informació relativa a les persones desagregada per sexe.
- Només un terç dels òrgans gestors manifesten recopilar i registrar la informació relativa a les persones desagregada per col·lectius prioritars.

Les entrevistes efectuades a gestors han permés observar, a més, que hi ha una certa desigualtat de coneixements sobre la perspectiva de gènere i el principi d'igualtat d'oportunitats, que és superior entre els que han rebut formació específica o entre els que estan més familiaritzats amb la qüestió, atesa la naturalesa de les seues actuacions.

Pel que fa als beneficiaris públics i privats dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, l'àmplia majoria declara que integren adequadament la igualtat de tracte en les accions de comunicació. No obstant això, quan es pregunta per mesures concretes, la proporció dels que ho apliquen disminueix notablement. Per exemple, només un terç afirma disposar d'una guia o metodologia que li facilite aplicar la perspectiva de gènere i igualtat de tracte en les accions de comunicació que desenvolupa.

La revisió de les actuacions d'ICV registrades en el sistema informàtic de seguiment INFOCO2014 posa de manifest que es continua mantenint la divergència entre la valoració que les diferents parts implicades en l'execució de mesures d'ICV fan d'aquesta qüestió i la

seua efectiva aplicació, tal com ja es va observar en l'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació.

Aquesta revisió, tanmateix, ha permés identificar algunes actuacions dirigides a col·lectius prioritaris i/o que visibilitzen la contribució dels fons estructurals a la reducció de desigualtats, de les quals s'esmenten alguns exemples:

- Publicació en xarxes socials per a visibilitzar les actuacions dutes a terme d'orientació a la cerca activa d'ocupació per a dones migrants.
- Publicació en xarxes socials sobre els resultats dels tallers del Programa de reinserció de dones (PRD).
- Jornada "El suport del Fons Social Europeu per a la promoció de la inclusió sociolaboral de les persones amb discapacitat psicosocial intel·lectual".
- Activitat de sensibilització amb les dones participants del projecte de sensibilització i conscienciació contra la violència de gènere.
- Jornada amb format de seminari web per a donar a conèixer les dificultats i els reptes de la inserció sociolaboral de dones en situació o risc d'exclusió social.
- Jornada de sensibilització en igualtat d'oportunitats.
- Elaboració i distribució en línia de fullets sobre el Programa d'itineraris individualitzats per a dones amb discapacitat.
- Elaboració i distribució de fullets informatius sobre el projecte "Itineraris d'inserció sociolaboral per a persones en situació de sensellarisme".
- Nota de premsa de LABORA per a donar a conèixer l'aprovació de tallers d'ocupació per a dones que alternen formació i salari.
- Notícia en premsa i inserció en xarxes socials per a la presentació del programa Supera-t dirigit a dones en risc d'exclusió.

Aquesta mena d'actuacions específiques tenen un pes escàs respecte del total d'accions d'informació, comunicació i visibilitat desenvolupades, i es corresponen amb poques operacions del Programa operatiu FSE, de la mateixa manera que ocorria en el moment d'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació.

No obstant això, s'observen avanços positius i destacables, ja que es constata que entre les bones pràctiques, se'n troben quatre dirigides a promoure la inclusió social i la qualitat de vida de la ciutadania en situació o risc d'exclusió social per mitjà de:

- El desenvolupament d'itineraris integrats d'inserció sociolaboral²¹.
- El desenvolupament d'un servei d'orientació/prospecció que permeta incrementar les accions dedicades a les persones desocupades, fer el seguiment dels itineraris individualitzats d'inserció i, al seu torn, dur a terme tasques de prospecció en el

²¹ Programa LABORA de l'Ajuntament de Pilar de la Horadada "Itineraris integrats per a la inserció sociolaboral de persones en situació o risc d'exclusió social" i barri EL Vallet "Itineraris integrats d'inserció sociolaboral". Les dues bones pràctiques de la Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

mercat de treball que permeten adequar els processos d'orientació a les seues necessitats²².

- L'ampliació del sistema de donacions d'aliments actual, que millora la integració social i qualitat de vida de les persones més desfavorides i contribueix a la reducció de les desigualtats socials²³.

A més, en totes les actuacions considerades com a bones pràctiques es justifica la integració d'aquest principi amb arguments concrets que demostren com s'ha tingut en consideració en el disseny de les operacions. No obstant això, l'anàlisi detallada de les bones pràctiques s'inclou en l'apartat 8 d'aquest informe.

Una altra mesura executada de l'estratègia de comunicació, que integra el principi d'igualtat d'oportunitats, és la dirigida a millorar el coneixement sobre el suport comunitari entre la població femenina mitjançant l'elaboració d'una llista de contactes d'associacions representatives a les quals s'envia el butlletí informatiu de la Comunitat Valenciana sobre finançament europeu des de maig de 2019, amb informació sobre noves convocatòries d'ajudes i novetats. Aquest butlletí, a més, incorpora un apartat específic "En clau femenina", en el qual es presenten iniciatives, estudis i eines amb enfocament de gènere.

Encara que s'observen avanços en igualtat d'oportunitats, i que la consciència sobre la importància d'aquest aspecte en tots els àmbits responsables de l'aplicació dels fons estructurals és elevada, es continuen identificant dificultats per a materialitzar els compromisos que es recullen en el disseny de l'estratègia i per a dur a terme de manera més generalitzada una comunicació orientada a donar a conèixer i visibilitzar la contribució del FEDER i l'FSE a la Comunitat Valenciana a la reducció de desigualtats.

²² Bona pràctica de la Direcció General del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (LABORA), sobre l'actuació "Contractació d'orientadors/prospectors".

²³ Línia de préstecs participatius en coinversió que compta amb recursos del Programa operatiu FEDER 2014-2020 Comunitat Valenciana, personalitzada en els préstecs concedits a les empreses FoodRation4All i Cocircular Sustainable Solutions de l'Institut Valencià de Finances (IVF). Es refereix a l'actuació duta a terme per l'empresa FoodRation4All.

6. Anàlisi de l'impacte: assoliments i desafiaments de les activitats en matèria d'informació, comunicació i visibilitat

L'impacte de les activitats en matèria d'informació, comunicació i visibilitat (ICV) dutes a terme en aplicació de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 es mesura sobre una doble dimensió en funció del col·lectiu de destinataris:

- Efectes sobre l'organisme intermedi dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana, òrgans gestors i/o beneficiaris públics i privats de les ajudes.
- Efectes en la ciutadania valenciana.

Així, s'ha realitzat l'anàlisi basada en els indicadors d'impacte definits en la GSE.

Taula 2. Resum dels indicadors d'impacte

Indicador		Unitat de mesura	Valor assolit (2019)	Valor assolit (2022)	Valor objectiu
Grau de coneixement de les obligacions		%	83,0 %	71,7 %	90 %
Taxa de satisfacció		%	78,9 %	84,7 %	75 %
Taxa d'utilitat de les actuacions		%	91,4 %	91,7 %	83 %
Grau de coneixement dels diversos fons (FEDER i FSE)	FEDER	%	39,6 %	60,3 %	47 %
	FSE	%	46,1 %	64,1 %	50 %
Grau de coneixement del paper exercit per la Unió Europea		%	63,9 %	73,9 %	55 %

Font: enquestes a gestors, beneficiaris i a ciutadania de la Comunitat Valenciana.

L'impacte de les mesures desenvolupades en els organismes que apliquen els programes operatius FEDER i FSE a la Comunitat Valenciana ha sigut positiu en termes de satisfacció i utilitat de les actuacions, però discret en termes de coneixement de les obligacions de comunicació.

El **grau de coneixement de les obligacions d'ICV a escala global és alt (71,7 %)**, però està per davall del nivell observat en l'avaluació intermèdia i molt allunyat de l'objectiu per al final del període (90 %). Referent a això, aquest diferencial respecte de l'avaluació intermèdia s'ha de prendre amb prudència, ja que podria estar influït per la configuració diferent de la mostra d'entitats enquestades, especialment en el cas de les entitats beneficiàries (que difereixen de les enquestades en l'avaluació intermèdia).

És destacable l'alt grau de coneixement de l'estratègia de comunicació per part dels òrgans gestors (tots, excepte un, afirmen conèixer-la²⁴), i el compliment tant d'òrgans gestors com de beneficiaris públics i privats de les obligacions relatives a l'aplicació de característiques tècniques exigides reglamentàriament per a les accions d'ICV.

La informació recopilada en el treball de camp ha posat de manifest diferències importants en el nivell de coneixement de les obligacions que tenen els òrgans gestors i/o beneficiaris i el que tenen les entitats destinatàries d'ajudes en el marc dels PO FEDER i/o FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, que és molt inferior, i apunta cap a un important àmbit de millora.

²⁴ Justifica el seu desconeixement per trobar-se en la fase inicial de la confecció de les sol·licituds de finançament.

Es constata un **nivell alt de satisfacció respecte de les reunions, les jornades o els cursos relacionats amb els procediments de gestió, control, avaluació i/o comunicació dels fons europeus**, que és superior al previst per al final del període de programació i supera el registrat en el període d'avaluació intermèdia.

El nivell de satisfacció de gestors i beneficiaris és superior respecte de les sessions relacionades amb els procediments dels fons europeus, davant d'esdeveniments sobre requisits d'ICV. En aquest sentit, s'observa un canvi de tendència respecte de l'avaluació intermèdia.

La valoració de la **taxa d'utilitat de les sessions informatives en matèria de procediments de gestió, control, avaluació i/o comunicació dels fons europeus** és també molt alta i superior a la meta final del període de programació 2014-2020, i es manté en un valor similar al que s'ha observat en l'avaluació intermèdia.

Destaca la utilitat d'aquestes sessions, especialment per la informació que ofereixen per a millorar i/o actualitzar coneixements sobre fons i/o l'aplicació que tenen, i per la pertinència per a formar i informar agents clau.

La taxa d'utilitat de les sessions relatives a procediments dels fons europeus és lleugerament superior a les d'ICV. En aquest sentit, el treball de camp dut a terme ha permés recopilar opinions de gestors que donen suport a la importància d'apostar per la formació especialitzada en comunicació en resposta a la necessitat de coneixements específics i actualitzats en la matèria que tenen aquests agents.

El mesurament de l'impacte de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius del FEDER i de l'FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 en la ciutadania, basat en l'anàlisi dels indicadors relatius a la població en general, segons es defineixen en la GSE, mostra un resultat molt positiu.

El **grau general de coneixement entre la ciutadania valenciana sobre la contribució que la Unió Europea fa a la seua comunitat autònoma (79,3 %) evoluciona positivament respecte de l'anterior període d'avaluació (63,9 % en 2019)**, i supera àmpliament l'objectiu previst per al final del període de programació (55 %).

Es manté la bretxa de gènere en el coneixement dels fons estructurals entre la població, que ja va ser identificada, fins i tot, en l'anterior període de programació.

Aquesta bretxa es dona tant en termes generals (un 79,8 % dels homes sap que la Comunitat Valenciana rep diners de la Unió Europea per al seu progrés, enfront d'un 68,4% de dones), com en el coneixement dels fons concrets, especialment en el FEDER, en què un 66,8 % d'homes ha sentit parlar del fons, davant d'un 54,0 % de dones.

El nivell de coneixement dels diversos tipus d'iniciatives cofinançades per FEDER o FSE és superior entre els homes, en termes generals. La població masculina coneix més que la femenina tots els tipus d'intervencions, excepte en el cas de les actuacions en l'àmbit de la formació i l'ocupació i de les ajudes per a disminuir les desigualtats socials i entre homes i dones, que són més conegudes per les dones.

El **grau de coneixement específic dels fons** ha experimentat també una millora destacable en aquest període. Destaca l'alta proporció de la població que afirma conèixer FEDER i/o FSE²⁵.

L'FSE es consolida com el fons més conegut per la població valenciana, i augmenta el seu grau de coneixement tant respecte de l'anterior període de programació (2013) com respecte del moment d'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació (2019). A més, se supera l'objectiu definit per al període 2014-2020 en més de 14 punts percentuals.

El nivell de coneixement del FEDER és també superior al que es va registrar quan va finalitzar el període 2007-2013 i millora notablement respecte de les dades de l'avaluació intermèdia, de manera que se situa molt per damunt de l'objectiu establert del (60,3 % enfront del 47 %).

Les **intervencions** realitzades amb fons europeus **que assoleixen més reconeixement** per part de la ciutadania de la Comunitat Valenciana són les vinculades amb **les infraestructures i els equipaments, i la formació i l'ocupació**, mentre que les ajudes per a disminuir desigualtats socials i entre homes i dones i les actuacions en investigació, desenvolupament i innovació i tecnologies de la informació són les que es coneixen menys. Les intervencions més reconegudes per la població en general són aquelles que tenen un caràcter més tangible, la qual cosa està en línia amb les opinions expressades pels òrgans gestors en aquest procés d'avaluació.

El nivell de coneixement de projectes o inversions fets amb finançament europeu a la Comunitat Valenciana és més reduït en termes generals entre les persones més joves (menys de 24 anys), especialment en el cas de projectes o inversions vinculades amb l'energia i d'ajudes i/o subvencions a empreses.

La major part de la població coneix les actuacions cofinançades per FEDER i/o FSE pels mitjans de comunicació tradicionals (72,7 %), com ara els anuncis en premsa, ràdio i/o televisió, tant en el cas d'homes com en el de dones.

Després, dels mitjans tradicionals destaca l'impacte d'Internet com a canal per a arribar a la població en general amb millors resultats entre els estrats de població més jove, i és el canal principal pel qual coneixen els projectes finançats amb fons europeus les persones entre 20 i 24 anys.

A més, hi ha un conjunt de vies que han obtingut un impacte similar: la informació rebuda per terceres persones i els panells, les plaques, els cartells i els pòsters en diverses ubicacions (carreteres, carrers, centres de formació, etc.). En aquest sentit, encara que els instruments de comunicació *in situ* són àmpliament utilitzats i demostren impactar en la ciutadania, les opinions recaptades en treball de camp indiquen la necessitat de modernitzar aquests suports, incloent-hi un replantejament del que s'hi comunica.

²⁵ 600 de les 760 persones enquestades han contestat afirmativament a algunes de les dues preguntes: "Heu sentit parlar del Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER)?" o "Heu sentit parlar del Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FSE)?"

Per la seua banda, l'accés a la informació mitjançant fullets o la participació en cursos de formació finançats per la UE són les vies que mostren un nivell d'eficàcia inferior.

Finalment, cal destacar que **el paper que tenen els fons europeus FEDER i FSE en el desenvolupament de la Comunitat Valenciana és valorat de manera majoritària (71,0 %) com a positiu o molt beneficiós per la població valenciana**, més per les dones que pels homes.

Com a resultat de l'execució de les diverses mesures que preveu l'estratègia de comunicació, se'n deriva una sèrie d'assoliments i desafiaments en matèria d'informació, comunicació i visibilitat.

Els assoliments principals en matèria d'informació, comunicació i visibilitat estan relacionats amb el protagonisme adquirit per la comunicació en aquest període de programació. En aquest sentit, s'ha de reconèixer l'esforç de l'organisme intermedi per a impulsar tant el coneixement de les obligacions com l'aplicació per part de tots els agents implicats en la gestió dels fons estructurals a la Comunitat Valenciana en 2014-2020.

Com a elements principals que han contribuït a aquest assoliment destaca la dinamització per part de l'OI de la Xarxa GRECOM-GV, el suport i l'atenció que ha prestat a òrgans gestors, l'elaboració i distribució d'instruccions i orientacions en matèria d'ICV, i la posada a la disposició dels òrgans gestors d'aplicacions informàtiques per al registre i control de dades d'indicadors de comunicació. També la contractació per part de l'organisme intermedi de serveis externs de consultoria de comunicació, agència d'esdeveniments i dotació de continguts ha tingut un impacte important en aquest sentit.

Un altre assoliment que s'ha de destacar és l'impacte creixent que les mesures de comunicació desenvolupades en aquest període han tingut en la ciutadania, com posa de manifest la bona evolució que ha experimentat en els últims 10 anys el coneixement que la població té sobre la contribució que la Unió Europea fa al desenvolupament de la seua comunitat autònoma i dels fons FEDER i FSE. En aquesta línia, es constata que s'ha aconseguit enriquir la comunicació i s'han emprat més canals, mitjans i mesures diversos per a difondre informació relativa a la política de cohesió, en general, i als programes operatius, en particular.

L'evolució, en aquest sentit, ha sigut especialment positiva en els últims tres anys, quan els programes han començat a produir resultats i s'ha pogut reforçar la comunicació dels assoliments i resultats concrets obtinguts gràcies al suport financer de la Unió Europea, mitjançant l'ús de formats i vies que han arribat, sobretot, a la població en general.

Tanmateix, hi ha hagut obstacles en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació que han limitat l'assoliment dels objectius establits, i s'identifiquen reptes que caldrà abordar en el període 2021-2027.

Les febleses identificades en matèria de recursos humans, especialment en el cas dels òrgans gestors, han generat certes dificultats per a desenvolupar les mesures i han sigut un fre a l'hora de maximitzar la seua contribució al compliment dels objectius de l'estratègia.

Així, un dels principals reptes en matèria d'ICV és el de reduir els desequilibris en l'assignació de recursos humans entre els diversos agents responsables de l'execució de les mesures, així com millorar la capacitat de les persones responsables de la comunicació en els òrgans gestors mitjançant un esforç superior a l'hora de proporcionar-los una formació especialitzada.

Un altre dels reptes principals és el de millorar el grau de coneixement de les obligacions per part de tots els agents implicats en l'aplicació dels fons estructurals a la Comunitat Valenciana. S'observa una àrea d'oportunitat quan es constata una taxa més baixa de coneixement de les obligacions en el cas de les entitats beneficiàries destinatàries d'ajudes i subvencions en el marc dels PO FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

En aquesta mateixa línia, el desafiament serà aconseguir que s'atorgue la importància deguda a l'execució de les actuacions de comunicació, no només per part de l'organisme intermedi i els òrgans gestors, sinó també de les entitats beneficiàries destinatàries finals d'ajudes, que han d'augmentar el seu protagonisme i contribució per a assolir els objectius de comunicació.

7. Bones pràctiques

La detecció, anàlisi i transferència de bones pràctiques ha constituït en el període 2014-2020 una eina rellevant per a l'avanç en la consecució dels objectius de la política regional comunitària, per a la transparència en la gestió pública i per a la implementació de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

En aquest apartat es recull la valoració que l'equip avaluador fa de les bones pràctiques presentades durant tot el període de programació, fins al 31 de març de 2023.

Els criteris per a la identificació i selecció de bones pràctiques d'actuacions cofinançades pels fons europeus són set, acordats en el si de la Xarxa GERIP i recollits en la GSE.

També, segons el que s'estableix en el si de la Xarxa GERIP, els òrgans gestors i/o les entitats beneficiàries del FEDER i FSE del període 2014-2020 tenen l'obligació de complir els requisits següents:

- Presentar, almenys, una bona pràctica a l'any.
- Que l'import global que suposen les bones pràctiques siga, almenys, el 50 % de la despesa total assignada.
- En el cas d'organismes públics que gestionen línies d'ajuda a empreses o els equips d'investigació, hauran de presentar bones pràctiques que impliquen alguna o algunes de les empreses i/o els equips d'investigació que hagen sigut beneficiaris de les ajudes d'una alguna convocatòria.

En la globalitat del període de programació 2014-2020 no s'han pogut complir aquests requisits.

El tercer d'aquests s'ha complit en dos casos, però en el període final de desenvolupament de l'estratègia de comunicació²⁶. I els dos primers no s'han complit ni per al Programa operatiu FEDER ni per a l'FSE.

Encara que s'ha incrementat notablement el nombre de bones pràctiques presentades en el període final de desenvolupament de l'estratègia, no ha sigut suficient per a assolir els objectius establits.

En els últims quatre anys d'execució del PO FEDER s'han presentat 12 del total de 15 bones pràctiques validades en el conjunt del període 2014-2020, la qual cosa mostra un millor acompliment dels òrgans gestors des del moment de l'avaluació intermèdia. Totes les bones pràctiques estan publicades en el portal web únic de la Direcció General de Fons Europeus del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública²⁷, així com en el lloc web de l'organisme intermedi²⁸.

²⁶ Bones pràctiques presentades per l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE) i l'Institut Valencià de Finances (IVF).

²⁷ <https://www.fondoseuropeos.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp1420/c/bp/Paginas/inicio.aspx>

²⁸ <https://hisenda.gva.es/va/web/fons-europeus/2014-2020/feder/comunicacio>

Les 15 bones pràctiques estan referides a actuacions el cost total de les quals suposa un 6,5 % del total del Programa operatiu FEDER, la qual cosa està molt per davall del segon requisit establert.

En el cas de l'FSE, també en aquests tres últims anys es constata una millora notable quant a la presentació de bones pràctiques, i s'han validat totes les presentades des de l'inici del període de programació (un total de 5). L'autoritat de gestió de l'FSE també ha publicat en el seu lloc web²⁹ algunes d'aquestes bones pràctiques, però no totes les que s'han validat.

Les 5 bones pràctiques estan referides a actuacions l'assignació financera de les quals suposa un 13,4 % del total del Programa operatiu FSE, de manera que està lluny del requisit establert.

La valoració de l'acompliment dels diversos agents quant al compliment dels requisits establerts en matèria de bones pràctiques s'ha fet considerant la globalitat del període d'execució dels programes operatius.

Així, els següents **agents són els que mostren un millor compliment** en aquest àmbit, atés que han validat dues bones pràctiques en tot el període de programació:

- En el Programa operatiu FEDER:
 - Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que ha presentat dues bones pràctiques emmarcades en l'OT1 i l'OT2 (anys 2019 i 2020), una de les quals és gestionada per la Fundació per al Foment de la Investigació Sanitària i Biomèdica (FISABIO).
 - Direcció General d'Infraestructures Educatives, que ha presentat dues bones pràctiques emmarcades en l'OT4 (en 2020 i 2022).
 - Direcció General de Medi Natural i Avaluació Ambiental, que ha presentat dues bones pràctiques emmarcades en l'OT6.
 - Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), que ha presentat dues bones pràctiques emmarcades en l'OT4 (en 2019 i 2021).
 - Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), que ha presentat tres bones pràctiques en els anys 2019 i 2022. Dues d'aquestes estan emmarcades en l'OT1 i mostren exemples de projectes duts a terme per tres instituts tecnològics de la regió gràcies a les ajudes FEDER concedides. La tercera bona pràctica s'emmarca en l'OT3 i reflecteix dos casos d'empreses que han rebut ajudes per a la internacionalització dels seus projectes.
- En el Programa operatiu FSE:
 - Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius, que ha presentat dues bones pràctiques emmarcades en l'OT9 (en 2020 i 2021).
 - Servei Valencià d'Ocupació i Formació (LABORA), que ha presentat dues bones pràctiques emmarcades en l'OT8 (en 2019 i 2021).

²⁹ https://www.mites.gob.es/uafse/es/buenas_practicas/cvalenciana/index.htm

S'identifica un segon grup d'**agents amb un acompliment mitjà, atés que han presentat una sola bona pràctica** en tot el període de programació:

- En el programa operatiu FEDER:
 - Direcció General d'Obres Públiques, Transports i Mobilitat Sostenible, que va presentar una bona pràctica emmarcada en l'OT6 (any 2018).
 - Direcció General de Tecnologies de la Informació i Comunicació, que va presentar una bona pràctica emmarcada en l'OT2 (any 2018).
 - Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR), que ha presentat una bona pràctica emmarcada en l'OT6 (any 2020).
 - Institut Valencià de Finances (IVF), que ha presentat una bona pràctica emmarcada en l'OT3 (any 2022) amb casos de dues empreses beneficiàries de préstecs participatius per a la realització d'inversions.
- En el Programa operatiu FSE:
 - Direcció General de Fons Europeus, que ha presentat una bona pràctica emmarcada en l'OT8 (any 2022).

Finalment, hi ha un grup d'**agents l'acompliment dels quals en matèria de bones pràctiques ha sigut molt millorable, ja que no han presentat cap bona pràctica** en tot el període de programació. No obstant això, s'ha de tindre en compte que alguns d'aquests organismes són gestors REACT, la qual cosa implica que han disposat de menys temps per a identificar, justificar i presentar bones pràctiques.

- En el programa operatiu FEDER:
 - Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública – Sotssecretaria
 - Direcció General d'Universitat, Investigació i Ciència
 - Conselleria de Salut Universal i Salut Pública
 - Direcció General del Sector Públic i Patrimoni
 - Direcció General d'Infraestructures de Serveis Socials - Oficina Tècnica de Projectes i Obres
- En el Programa operatiu FSE:
 - Direcció General de Ciència i Investigació
 - Direcció General de Diversitat Funcional i Salut Mental
 - Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments de Règim Especial
 - Direcció General d'Infància i Adolescència
 - Direcció General de Persones Majors
 - Direcció General de Treball, Benestar i Seguretat Laboral.
 - Institut Valencià d'Atenció Social i Sanitària
 - Institut Valencià de Finances (IVF)
- En els dos programes operatius:
 - Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a Emergències.
 - Institut Valencià d'Investigacions Agràries (IVIA)

La qualitat de les bones pràctiques d'operacions cofinançades amb fons FEDER i FSE es valora de manera positiva, ja que els criteris estan adequadament justificats, els documents descriptius compten amb elements gràfics que confirmen i amplien la informació aportada, les accions tenen un impacte social elevat i una àmplia incidència sobre la població, i incorporen aspectes d'innovació i associats amb el medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic.

Una d'aquestes, a més, ha sigut premiada en l'acte anual sobre política regional i fons europeus³⁰, la qual cosa posa de manifest la qualitat del projecte concret i, a més, permet fer més difusió a iniciatives i valorar la intervenció dels fons europeus a la regió.

Amb caràcter general, els informes de bones pràctiques publicats usen un llenguatge accessible i clar i faciliten dades rellevants com l'import de l'ajuda i la despesa total a la qual ascendeix l'operació, així com l'impacte en el territori en termes de desenvolupament econòmic i ocupació.

No obstant això, s'identifica com a àrea de millora avançar cap a la simplicitat en els continguts de les fitxes de bones pràctiques i cap a la utilització de formats més amigables que faciliten i motiven a la lectura persones no necessàriament familiaritzades amb els programes operatius i els fons europeus en general.

D'acord amb les opinions recollides dels òrgans gestors, encara que pràcticament tots afirmen que coneixen l'obligatorietat de presentar-ne, almenys, una a l'any, algun afirma desconèixer els criteris establits per a la justificació dels projectes cofinançats com a bones pràctiques. Això podria ser una limitació a l'hora d'impulsar el nivell de compliment de requisits en la matèria.

Per a millorar el compliment dels compromisos assumits en relació amb les bones pràctiques, l'autoritat de gestió del FEDER fa un esforç destacat amb la distribució recurrent d'indicacions, mitjançant la Xarxa GERIP, i amb la revisió, correcció i publicació en el portal únic dels informes justificatius de bones pràctiques que remetien els organismes intermedis. En aquest sentit, es comprova un canvi cap a una agilitat superior en l'aprovació i publicació de les bones pràctiques.

L'organisme intermedi ha continuat aplicant mesures per al seguiment i impuls de la presentació de bones pràctiques que ja es van identificar en l'avaluació intermèdia, i destaca l'assessorament individualitzat que presta a gestors per a ajudar-los en l'elaboració de les fitxes justificatives.

³⁰ Línia de préstecs participatius en coinversió gestionada per l'IVF, personalitzada en el préstec concedit a l'empresa FoodRation4All (Programa operatiu FEDER 2014-2020 Comunitat Valenciana).

8. Conclusions i recomanacions

Les **conclusions** com a resultat dels treballs d'avaluació desenvolupats es presenten de manera sintètica i ordenada per a cadascuna de les dimensions que es tracten en aquest informe.

Anàlisi de la programació de l'estratègia de comunicació

La valoració sobre el nivell d'aplicació de les recomanacions derivades de l'exercici d'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 és relativament satisfactòria, especialment en les que es podien atendre en el període de programació actual.

Es considera pertinent l'estratègia de comunicació perquè el plantejament per a abordar la comunicació en aquest període ha respost plenament a les directrius d'aplicació en la matèria i s'han tingut en compte de manera adequada les necessitats detectades.

L'articulació de l'Estratègia de comunicació dels programes operatius FEDER i FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 es considera adequada i delimita de manera precisa un enfocament d'intervenció en el qual tots els components es relacionen de manera lògica: objectius, destinataris i mesures.

S'observen certes desigualtats quant a l'assignació de recursos humans per a la implementació de l'estratègia de comunicació en funció dels diversos perfils d'agents que hi intervenen. És adequada en el cas de l'organisme intermedi, però presenta febleses en el cas de les autoritats de gestió FEDER i FSE, i especialment, en els gestors, que s'han identificat com un dels factors que més ha obstaculitzat el desenvolupament de l'estratègia.

La dotació de mitjans materials i tècnics per a l'execució de l'estratègia de comunicació es considera adequada i està conformada per tots els mitjans que aporten les parts implicades en l'aplicació dels programes operatius FEDER i FSE a la Comunitat Valenciana. Es constaten millores notables quant a l'avaluació intermèdia, especialment quant a l'estructuració dels espais web dels òrgans gestors.

La dotació financera de l'estratègia de comunicació es considera insuficient, atés el criteri de proporcionalitat, especialment perquè es manté encara que els programes operatius hagen augmentat de manera notòria la seua dotació pressupostària després de les reprogramacions dels anys 2020 (FSE) i 2022 (FEDER i FSE).

Es considera que la integració del principi d'igualtat d'oportunitats en la fase de disseny es podria millorar, ja que queda limitada a la igualtat de tracte i no es preveu la perspectiva de gènere de manera transversal en l'estratègia de comunicació.

Anàlisi de l'aplicació de les mesures d'informació, comunicació i visibilitat

En data 31 de març de 2023 quasi tots els tipus de mesures d'informació, comunicació i visibilitat previstes en l'estratègia de comunicació (37 de les 39) s'han posat en

marxa i el nivell d'assoliment de les metes programades en el sistema d'indicadors d'execució de l'estratègia de comunicació ha sigut mitjà-alt en termes generals.

En línia amb el nivell assolit en l'execució, la consecució de resultats dels indicadors de les mesures d'ICV executades se situa en un nivell mitjà en termes generals, amb diferències importants entre indicadors.

La relació entre el pressupost executat respecte del previst en l'estratègia de comunicació, i d'acord amb les dades registrades en INFOCO2014, és alta en el moment final d'execució de l'estratègia, i mostra una millora notable respecte del període intermedi d'avaluació.

No obstant això, s'observa una incoherència important en la distribució de la despesa corresponent a les actuacions en matèria de comunicació dutes a terme pels agents participants en el PO FEDER i el PO FSE, que no es correspon amb l'estimació establida en l'estratègia de comunicació i que no és proporcional al pressupost total amb què compten els dos programes operatius.

Malgrat les millores des del moment d'avaluació intermèdia de l'estratègia de comunicació, hi continua havent una àrea d'oportunitat per a elevar la qualitat de la informació registrada en INFOCO2014.

El grau d'integració d'informació relacionada amb la ICV en els informes anuals d'execució (IAE) és adequat en el cas del Programa operatiu FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020 i millorable en el Programa operatiu FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

S'ha pogut comprovar que hi ha, es coneixen i s'utilitzen instruccions i orientacions dirigides als diversos agents encarregats de la gestió i execució de les actuacions de gestió, seguiment, control, avaluació i informació i comunicació, que faciliten el compliment de les obligacions d'ICV i milloren la transparència. Destaca el paper important que aquestes instruccions han exercit en el desenvolupament adequat de l'estratègia de comunicació.

La disponibilitat i organització d'aplicacions informàtiques es valora de manera positiva, i s'explica amb l'eina INFOCO2014 (posada a la disposició de l'organisme intermedi a l'inici del període de programació per part de l'autoritat de gestió del FEDER) i, des de 2021, amb l'aplicació ARIC-UE, desenvolupada per l'organisme intermedi per al registre i control de dades sobre indicadors de comunicació. Tanmateix, resulta una feblesa la falta d'interconnexió entre aquestes, i s'hi han identificat nombroses àrees de millora quant a funcionalitat.

Les xarxes de persones responsables en matèria de comunicació (GERIP, GRECOM-GV, INFORM i INIO) mantenen la seua funció com un dels instruments principals que facilita la coordinació i normalització entre els diversos nivells d'agents implicats en el desenvolupament de l'estratègia de comunicació. Amb caràcter general, tant la freqüència de les reunions d'aquestes xarxes com els continguts que es tracten es consideren adequats, si bé la participació en les xarxes és millorable en alguns casos.

S'ha comprovat que hi ha fluïdesa en la comunicació i coordinació amb altres òrgans rellevants com són els comitès de seguiment dels PO FEDER i PO FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020 i els comitès d'avaluació estatals de FEDER i FSE.

Verificació de la inclusió de la informació, comunicació i visibilitat en les actuacions de verificació i control dels fons i avaluació d'incidències

L'anàlisi efectuada en l'àmbit procedimental permet constatar que es preveu de manera adequada la comprovació del compliment de les obligacions en matèria d'ICV en l'elaboració de convocatòries, la contractació, etc., atés que s'inclouen preguntes específiques en les llistes de comprovació emprades pels serveis de verificació en els PO FEDER i PO FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

Es valora positivament que el sistema de verificació i comprovació del compliment de les obligacions en matèria d'ICV està plenament integrat dins del procés de verificació.

Pel que fa al grau d'integració de les obligacions d'ICV en els processos de verificació, l'avaluació posa de manifest algunes mancances en el cas del PO FSE de la Comunitat Valenciana 2014-2020, així com algunes incidències en matèria d'ICV en els processos de verificació administrativa en el cas del PO FEDER.

Avaluació de la integració del principi d'igualtat d'oportunitats en les mesures d'informació, comunicació i visibilitat

Malgrat els avanços en igualtat d'oportunitats, i que la consciència sobre la importància d'aquest aspecte en tots els nivells responsables de l'aplicació dels fons estructurals és elevada, persisteixen les dificultats per a materialitzar els compromisos que es recullen en el disseny de l'estratègia i per a dur a terme de manera més generalitzada una comunicació orientada a donar a conèixer i visibilitzar la contribució del FEDER i l'FSE, a la Comunitat Valenciana, a la reducció de desigualtats.

Anàlisi de l'impacte: assoliments i desafiaments de les activitats en matèria d'informació, comunicació i visibilitat

L'impacte de les mesures desenvolupades en els organismes que apliquen els programes operatius FEDER i FSE a la Comunitat Valenciana ha sigut positiu en termes de satisfacció i utilitat de les actuacions, però discret en termes de coneixement de les obligacions de comunicació.

L'impacte de l'estratègia de comunicació en la ciutadania ha sigut destacat, mostren una evolució positiva en els últims deu anys tots els indicadors analitzats, i se superen els nivells de coneixement establits com a objectiu per al final del període de programació 2014-2020.

Bones pràctiques

S'han complert parcialment els compromisos establits en matèria de bones pràctiques.

Destaca l'increment notable del nombre de bones pràctiques validades durant el marc temporal que comprén aquesta avaluació respecte del moment intermedi

d'avaluació de l'estratègia de comunicació, però no s'han complert els requisits establerts per al final del període.

Cal destacar les bones pràctiques presentades amb empreses i instituts tecnològics que han sigut beneficiaris d'ajudes en el marc del PO FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

De la mateixa manera, la qualitat de les bones pràctiques d'operacions cofinançades amb fons FEDER i FSE és valorada positivament, però s'identifica com a àmbit de millora avançar cap a una simplicitat més notable en els continguts de les fitxes i cap a la utilització de formats més amigables que faciliten i motiven a la lectura persones no necessàriament familiaritzades amb els programes operatius i els fons europeus en general.

De les conclusions anteriors, se'n deriva unes recomanacions que pretenen contribuir a facilitar el desenvolupament de la comunicació en el període de programació 2021-2027.

Es presenten ordenades en funció dels agents destinataris de cadascuna.

Recomanacions dirigides a les autoritats de gestió FEDER i FSE+

R1. Reforçar el paper de la xarxa GERIP com el principal fòrum de transmissió d'informació des de la Comissió Europea i les autoritats de gestió als organismes intermedis, amb un enfocament de caràcter més participatiu que propicie la col·laboració entre agents i facilite compartir experiències i coneixements entre diversos agents.

R2. Millorar la coordinació entre autoritats de gestió en matèria de comunicació, tant pel que fa a qüestions estratègiques com més operatives, que faciliten el desenvolupament de les mesures en un marc comú per a FEDER i FSE+ sota directrius comunes clares i estables en el temps.

R3. Més agilitat en la definició de criteris comuns que han d'aplicar els òrgans gestors a escala regional, a partir de la interpretació de la normativa comunitària (indicadors, operacions destacades, etc.). En aquest sentit, es recomana depurar els circuits de transmissió de la informació sobre instruccions en matèria de comunicació des de les autoritats de gestió als òrgans gestors.

R4. Posar en marxa sistemes informàtics de suport al seguiment d'indicadors que siguin d'accés i gestió comuna per a agents implicats en la comunicació dels programes FEDER i FSE+. Concretament, i partint de l'experiència amb el sistema INFOCO2014, es recomana garantir que el nou sistema en desenvolupament supose una millora en les funcionalitats (càrrega de dades massiva, generació d'informes a mesura, vinculació de registres amb els objectius de la comunicació, etc.).

Recomanacions dirigides a l'organisme intermedi

R5. Potenciar el desenvolupament d'un programa formatiu comú amb continguts dirigits a òrgans gestors, preferentment en línia, per a posar a la seua disposició material didàctic que siga accessible en qualsevol moment utilitzant recursos i formats atractius (tutorials en vídeo, per exemple), de manera que es facilite l'adquisició de coneixements especialitzats en un sistema sota demanda al llarg del període d'avaluació.

R6. Ampliar les eines de suport a la comunicació que ja hi ha, per exemple, creant plantilles comunes per a la difusió d'informació *in situ*, desenvolupant sistemes que servisquen de suport per a la creació de continguts informatius, etc.

R7. Impulsar el desenvolupament de mesures específiques dirigides als beneficiaris privats (empreses, fundacions, etc.) que contribuïsquen a elevar el seu protagonisme en la consecució dels objectius en matèria de comunicació i reforcen el seu coneixement sobre les obligacions en matèria de comunicació. Es recomana fer un esforç per a conscienciar els beneficiaris de la importància de l'execució de les actuacions de comunicació que els corresponen com a perceptors de fons europeus.

Recomanacions dirigides als gestors i/o beneficiaris

R8. Mantindre equips amb personal format i especialitzat en matèria de comunicació que tinguen continuïtat en el temps, en la mesura que siga possible. Per a assegurar el compliment d'obligacions d'ICV resulta indispensable reforçar els coneixements de les persones responsables de comunicació (tant sobre comunicació en general com sobre requisits, directrius i orientacions específiques de comunicació de fons europeus), incloent-hi les que es van incorporant al llarg del període d'execució dels programes.

R9. Potenciar el desenvolupament d'actuacions de comunicació específiques i la utilització de canals de comunicació dirigits a col·lectius prioritaris i als que menys coneixement tenen dels fons estructurals, en general, i dels programes, en particular (persones joves, dones, etc.). També es recomana fer més esforç per a visibilitzar la contribució dels fons estructurals a la reducció de desigualtats.