



INFORME DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE CREACIÓN PUBLICITARIA PARA LA CAMPAÑA DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL «CP 25 17 SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DEPENDENCIA» DE LA CONSEJERÍA DE SALUD Y POLÍTICAS LOCALES.

1. Objeto del contrato

El presente informe de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer y fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de creación y diseño publicitario para la campaña de publicidad institucional **“CP 25 17 Servicio de teleasistencia para atención a personas con dependencia”**, de la Consejería de Salud y Políticas Sociales.

2. Definición y descripción del contrato

El objeto del contrato de creación comporta los siguientes servicios y actividades profesionales requeridos:

- El **copy y la creatividad principal** para la campaña de publicidad institucional, que se presentarán en un informe que incluirá brevemente la conceptualización, la idea clave, los mensajes fuerza y la justificación técnica de los elementos gráficos de la propuesta creativa.
- El **diseño y la producción** de los contenidos gráficos y audiovisuales; la redacción de los contenidos editoriales; y/o la compra, impresión y colocación de materiales, en su caso, de acuerdo a la orden de trabajo correspondiente que proporcionará el Gobierno de La Rioja.
- La **entrega de los artes finales** al Gobierno de La Rioja para su distribución a los soportes publicitarios elegidos para el desarrollo de la táctica publicitaria.

3. Brief de comunicación de la campaña de publicidad institucional

3.1. Introducción

El **Servicio de Teleasistencia Avanzada** del Gobierno de La Rioja es un **servicio de carácter social, preventivo y asistencial** esencial para la atención y el acompañamiento de las personas mayores o en situación de dependencia. Su finalidad es **garantizar una atención personalizada y continua**, promoviendo la permanencia de las personas en su hogar en condiciones de **seguridad, autonomía y calidad de vida**.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.				Pág. 1 / 8
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2025/000134	Informe	Publicidad institucional	2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones	Fecha/hora	
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela	07/11/2025 13:59:49	
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV: UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación: https://www.larioja.org/verificacion	
			07/11/2025 14:00:03	

La **atención** se realiza **principalmente a través de la conexión telefónica** con **centros de atención especializados** atendidos por **profesionales cualificados**, disponibles **las 24 horas del día, los 365 días del año**, que valoran cada situación y movilizan los recursos necesarios para una **respuesta rápida y eficaz** ante emergencias o incidencias domésticas. Este servicio **combina la asistencia técnica con la atención humana y cercana**, adaptada a las necesidades de cada persona y coordinada con los recursos sociales y sanitarios de la red pública.

La teleasistencia tiene una **doble función asistencial y preventiva**: además de ofrecer **ayuda inmediata ante emergencias**, proporciona **atenciones personalizadas** que mejoran las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana de la persona usuaria, potencian su independencia y facilitan la integración en su entorno habitual, así como la **detección y prevención de posibles situaciones de crisis o vulnerabilidad**.

El servicio se ofrece en **dos modalidades principales**, adaptadas al perfil y grado de autonomía de cada persona usuaria:

- **Teleasistencia domiciliaria fija**, mediante un **terminal instalado en el domicilio** del usuario, conectado al centro de atención. Permite establecer **comunicación directa**, en **modo manos libres**, con el personal especializado ante cualquier incidencia o necesidad, así como mediante una unidad de contro remoto (pulsador personal que se puede llevar en modo colgante o pulsara, que permite realizar una llamada desde cualquier estancia del domicilio).
- **Teleasistencia móvil**, dirigida a **personas con mayor autonomía o que realizan desplazamientos frecuentes**, a través de relojes portátiles con **geolocalización** que permiten la comunicación directa con el centro de atención en caso de emergencia y proporcionan **seguridad y tranquilidad también fuera del hogar**.

Además, el servicio **puede complementarse con dispositivos periféricos** que refuercen la seguridad y personalización del sistema, como **detectores de caída, sensores de humo, gas o temperatura, dispensadores de medicación o adaptadores para personas con deficiencias sensoriales**, así como sistemas de **acceso seguro o custodia de llaves** para facilitar la atención rápida en caso de emergencia.

Recientemente se ha reforzado y modernizado tecnológicamente este Servicio de Teleasistencia Avanzada para adaptar aún más su respuesta a las necesidades de las personas usuarios. Ello supondrá, entre otras cuestiones, la sustitución de los antiguos equipos analógicos por **terminales y dispositivos digitales de última generación**, adaptados a las necesidades de las personas usuarias. Los nuevos dispositivos serán sustituidos desde diciembre de este año y a lo largo de 2026.

La modernización de estos dispositivos se ha llevado a cabo dentro del **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**, financiado por la **Unión Europea – Next Generation EU**, y forma parte del **Componente 22, línea I1 “Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología”**, dentro del **Proyecto 2 “Incorporación de tecnologías para la autonomía y cuidados domiciliarios”**, orientado a la **renovación del parque**

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>				Pág. 2 / 8
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2025/000134	Informe	Publicidad institucional	2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones	Fecha/hora	
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela	07/11/2025 13:59:49	
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV: UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación: https://www.larioja.org/verificacion	
			07/11/2025 14:00:03	

analógico y a la **implantación de nuevos dispositivos tecnológicos en los hogares** para favorecer la autonomía personal y mejorar la atención social y sanitaria en el ámbito domiciliario.

El Servicio de Teleasistencia Avanzada constituye también un **apoyo para las personas cuidadoras**, que cuentan con la **tranquilidad** de saber que **sus familiares están atendidos** permanentemente y **disponen de ayuda inmediata** ante cualquier eventualidad.

La campaña busca informar sobre la modernización de este **recurso público esencial dentro de las políticas sociales** del Gobierno de La Rioja, que garantiza **atención, seguridad y autonomía personal** a las personas mayores o en situación de dependencia. Con estas mejoras en el servicio se promueve y se posibilita la permanencia en el entorno, cumpliendo objetivos del Plan de desinstitucionalización.

3.2. Objetivos de comunicación

Los principales objetivos de comunicación de esta campaña son:

- **Informar** a la ciudadanía sobre la existencia, **características y modalidades del servicio**, así como sobre su reciente actualización tecnológica, explicando sus beneficios y la forma de acceder a él. Esta actualización permitirá, además, aumentar el número de usuarios a los que atiende el servicio además de ampliar una sede en La Rioja Baja para una atención más rápida en la zona.
- **Promover su utilización** entre las personas potencialmente beneficiarias y sus familiares, destacando la **fiabilidad del sistema y fomentando el conocimiento del recurso y la confianza en su funcionamiento**.
- Poner en valor la **función preventiva y de apoyo del servicio**, destacando su contribución a la seguridad, la autonomía y la calidad de vida de las personas usuarias.

3.3. Enfoque de comunicación

El enfoque comunicativo deberá centrarse en los beneficios reales del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias y de sus familias, mostrando la teleasistencia como un apoyo práctico, humano y continuo. Para ello se combinará el enfoque **informativo y el sensibilizador**. Por un lado, informará sobre el Servicio de Teleasistencia Avanzada, explicando su utilidad, las modalidades disponibles y cómo acceder a él. Por otro, buscará sensibilizar sobre la importancia del cuidado, la atención y el acompañamiento a las personas mayores o en situación de dependencia, promoviendo valores de solidaridad y compromiso.

Se transmitirá una imagen cercana, accesible y profesional, que refuerce la credibilidad del sistema público de atención social y la idea de acompañamiento continuo. Además, se destacará el **valor preventivo y de apoyo** del servicio, su papel en la mejora de la **seguridad, la autonomía y la calidad de vida** de las personas usuarias.

El servicio que se ha reforzado y modernizado tecnológicamente, mediante la sustitución de los antiguos equipos por terminales y dispositivos digitales de última generación desde diciembre de este año y a lo largo de 2026,

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>				Pág. 3 / 8
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2025/000134	Informe	Publicidad institucional	2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones	Fecha/hora	
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela	07/11/2025 13:59:49	
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV: UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación: https://www.larioja.org/verificacion	
			07/11/2025 14:00:03	

amplía también su **cobertura**, atendiendo a un mayor número de personas usuarias y reforzando su presencia territorial mediante **cuatro puntos de atención**: uno en **Logroño**, uno en **Rioja Alta** y **dos en Rioja Baja**, **uno de ellos de nueva incorporación**. Esta estructura facilita la instalación, el mantenimiento y la atención directa a las personas usuarias en todo el territorio de la comunidad autónoma.

3.4. Públicos objetivos

Se establecen los siguientes públicos objetivo para la presente campaña de publicidad:

- Público objetivo primario: Personas mayores, o en situación de dependencia, sus familiares y personas cuidadoras.
- Público objetivo secundario: La sociedad riojana en general, formada por el conjunto de ciudadanos y ciudadanas residentes en La Rioja. El Instituto de Estadística de La Rioja contabiliza este público objetivo en 328.313 personas*, de las que 166.360 son mujeres y 161.953 son hombres.

*Datos provisionales de la Encuesta Continua de Población a 1 de julio de 2025.

3.5. Criterios de conversión

Para evaluar convenientemente el grado de cumplimiento de los objetivos de comunicación que pretende la campaña de publicidad se establece el siguiente indicador de impacto:

- **Nº. de visitas a la web del Gobierno de La Rioja o la landing de la campaña** durante el período que dure la actividad de la campaña.

3.6. Tono y estilo de comunicación

El tono de la campaña será **cercano, positivo y claro**, con un estilo directo que inspire confianza y transmita **cercanía y accesibilidad**.

El estilo deberá proyectar **profesionalidad y calidez**, transmitiendo la seguridad y fiabilidad del servicio público, sin caer en dramatismos ni paternalismos.

Se reflejará el **equilibrio** entre la **mejora tecnológica del servicio** y la **atención humana que lo caracteriza**, poniendo en valor el avance que supone para el cuidado, la autonomía y la calidad de vida de las personas usuarias.

La identidad para la publicidad institucional del Gobierno de La Rioja establece un conjunto de normas orientadas a la homogeneidad de tono y estilo de su actividad, que se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.larioja.org/identidadpublicitaria> y, más concretamente, en el apartado G4 Publicidad Institucional.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.				Pág. 4 / 8
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2025/000134	Informe	Publicidad institucional	2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones	Fecha/hora	
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela	07/11/2025 13:59:49	
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV: UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación: https://www.larioja.org/verificacion	
			07/11/2025 14:00:03	

3.7. Lenguaje

El lenguaje de la campaña será **sencillo, accesible e inclusivo**, adaptado especialmente a las **personas mayores** y a quienes puedan presentar **alguna limitación cognitiva o sensorial**. Se evitarán tecnicismos, expresiones burocráticas o construcciones complejas.

3.8. Emisor de la campaña

Esta campaña, de servicio público, se enmarca en el Plan de Publicidad Institucional del Gobierno de La Rioja para el año 2025 y su órgano emisor es la Consejería de Salud y Políticas Sociales.

4. Contenido de los servicios

4.1. Normativa aplicable

Este contrato tiene su fundamento normativo en lo dispuesto en los artículos 20 de la ley 34/1988, de 11 noviembre, General de Publicidad, así como en el artículo 5 de la Ley 7/2017, de 22 de mayo, de Comunicación y Publicidad Institucional.

Así el artículo 20 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, define el contrato de creación publicitaria como aquel por el que, a cambio de una contraprestación, una persona física o jurídica se obliga en favor del anunciante o agencia a idear y elaborar un proyecto de campaña publicitaria, una parte de la misma o cualquier otro elemento publicitario.

Por su parte la Ley 7/2017, de 22 de mayo, establece en el artículo 5 que las campañas de publicidad institucional se articularán mediante los contratos de publicidad, de difusión publicitaria, de creación publicitaria o de patrocinio previstos en la normativa vigente reguladora de la publicidad con carácter general.

4.2. Objeto del contrato de creación publicitaria

El objeto de contrato previsto es la conceptualización y el desarrollo de la creatividad publicitaria, así como el diseño de los diferentes elementos gráficos y audiovisuales que compondrán la campaña de “CP 25 17 Servicio de teleasistencia para atención a personas con dependencia”.

4.3. Necesidades creativas

La empresa adjudicataria se encargará de:

- a) Desarrollar la **propuesta de creatividad de la campaña**. Se requiere la propuesta creativa central de la campaña, el eslogan y el copy de campaña. Se planteará en versión vertical y horizontal para banners.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.				Pág. 5 / 8
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2025/000134	Informe	Publicidad institucional	2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones	Fecha/hora	
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela	07/11/2025 13:59:49	
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV: UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación: https://www.larioja.org/verificacion	
			07/11/2025 14:00:03	

Deberá acogerse al Manual de Identidad del Gobierno de La Rioja e incorporar los siguientes elementos:

- **Imagotipo del Gobierno de La Rioja.**
- Estructura constructiva según el lay out publicado en el Manual de identidad gráfica del Gobierno de La Rioja para las campañas de publicidad institucional, apartado G4.
- En el caso de utilizarse alguna fotografía, se podrá recurrir a una foto de banco de imágenes únicamente para la propuesta a concurso, en caso de resultar seleccionada, la fotografía debe ser original y ajustándose a las proporciones y estética de la foto de ejemplo.
- El número de depósito legal se facilitará desde el Gobierno de La Rioja.

b) Materiales para los soportes del plan de medios. La empresa se hará cargo de las adaptaciones de la creatividad central de la campaña publicitaria, de acuerdo al plan de medios previsto para la campaña publicitaria:

- Diseño y maquetación de creatividades para **prensa y exterior**. Se especificarán las piezas necesarias (**en torno a 6 adaptaciones**) y sus dimensiones, una vez que esté definido el plan de medios.
- Redacción, locución y producción de **1 cuña radiofónica de 20"**.
- Adaptación de creatividad para **banners animados para medios digitales (GIF)**. Se especificarán las piezas necesarias (**en torno a 20 adaptaciones**) y sus dimensiones una vez que esté definido el plan de medios.
- Adaptación de creatividad para **Redes Sociales (motions graphics, mp4) (en torno a 3 adaptaciones)**. Las piezas para Redes Sociales **irán locutadas**, adaptando los mensajes de texto en audios para facilitar su acceso a las personas con discapacidad visual.
- Diseño de **una landing page en html** para la campaña o, en su defecto, adaptación de la campaña a la web del Gobierno de La Rioja.

4.4. La propuesta

1. Se presentará **una sola propuesta por empresa**; si bien esta puede estar compuesta por una o más versiones de la misma creatividad para ser alternadas en la campaña.
2. La propuesta presentada debe contener como mínimo:
 - Desarrollo de la creatividad publicitaria con el eslogan, copy y propuesta gráfica en formato horizontal y vertical. El desarrollo conceptual no deberá sobrepasar las 3 páginas.
 - Una vez adjudicado el contrato, se presentará el desarrollo, y las diferentes aplicaciones a los distintos formatos, así como el diseño de los diferentes elementos gráficos y sonoros que compondrán la campaña de publicidad.
 - Un presupuesto total y desglosado, con el importe sin IVA del coste del desarrollo de la creatividad publicitaria y de los elementos detallados en el punto 4.3.b. y el importe correspondiente al IVA como partida independiente.
 - Las mejoras que se propongan, si las hubiera, deberán valorarse y cuantificarse dentro del presupuesto.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>				Pág. 6 / 8
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2025/000134	Informe	Publicidad institucional	2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones	Fecha/hora	
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela	07/11/2025 13:59:49	
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV: UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación: https://www.larioja.org/verificacion	
			07/11/2025 14:00:03	

La propuesta económica no deberá superar los **5.500,00 € (IVA incluido)**.

4.5. Presentación de propuestas

Las propuestas creativas deberán ser remitidas al correo electrónico publicidad@larioja.org **antes de las 14.00 horas del miércoles, 19 de noviembre.**

4.6. Valoración de las propuestas

Se adjudicará a la propuesta con mayor puntuación siguiendo los siguientes criterios:

- ✓ Grado en que la propuesta alcanza en mayor medida los objetivos previstos incluyendo los elementos de identidad institucional. **Hasta 30 puntos.**
- ✓ Grado en que la propuesta se adapta en mayor medida al enfoque de comunicación, lenguaje propuesto y públicos objetivo. **Hasta 30 puntos.**
- ✓ La propuesta creativa y el slogan de campaña son originales -no existe un precedente a nivel nacional en campañas similares-y promueve la animación y la interacción con el usuario de forma innovadora. **Hasta 30 puntos.**
- ✓ Propuesta económica de menor valor. **Hasta 10 puntos.**

$$\text{Puntuación} = 10 \times \frac{\text{Importe de la menor propuesta económica sin IVA.}}{\text{Importe de la propuesta económica que se valora sin IVA.}}$$

4.7. Cesión de materiales

Al entregar el servicio de creatividad y diseño solicitado, la empresa seleccionada da consentimiento a la siguiente solicitud:

Entrega y cesión de materiales técnicos. Los materiales se entregarán debidamente adaptados para cada uno de los soportes y formatos solicitados. Se entregará el material gráfico en formato PDF y en archivos compatibles con programas de diseño, como Adobe In Design o Adobe Illustrator; así como el material fotográfico empleado para la campaña. También se cederán los diferentes archivos generados para la pieza audiovisual.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>				Pág. 7 / 8
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2025/000134	Informe	Publicidad institucional	2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones	Fecha/hora	
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela	07/11/2025 13:59:49	
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV: UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación: https://www.larioja.org/verificacion	
			07/11/2025 14:00:03	

Todos los materiales entregados pasarán a ser propiedad del Gobierno de La Rioja, que podrá utilizarlos y adaptarlos si fuera necesario, para cuantas acciones desee, sin límite de tiempo.

La empresa adjudicataria habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de derechos digitales y el reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016, así como las disposiciones que, en materia de protección de datos, se encuentren en vigor a su adjudicación o que puedan estarlo durante su vigencia.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable y disponer de los derechos de propiedad intelectual y derechos de imagen afectados respecto de las imágenes, audio o audiovisuales preexistentes que sean necesarios para la correcta ejecución del contrato. En todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

Las artes finales deberán facilitarse antes de las 14:00 horas del miércoles, 3 de diciembre.

5. Contacto técnico

La empresa puede dirigirse a la Oficina del Presidente para consultar sus dudas, trasladar sus sugerencias y solicitar el material creativo.

Personas de contacto:

Susana Conde

Directora de Publicidad Institucional

Sheila Uzqueda

Responsable de Imagen y Diseño

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE				en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES . Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.		Pág. 8 / 8	
Expediente		Tipo	Procedimiento			Nº Documento	
00848-2025/000134		Informe	Publicidad institucional			2025/1024396	
Cargo		Firmante / Observaciones			Fecha/hora		
1 Directora de Publicidad Institucional		Susana Conde Escorihuela			07/11/2025 13:59:49		
2 SELLADO ELECTRÓNICAMENTE		por Gobierno de La Rioja con CSV:	UJFHTYASVVI7RR1	Dirección de verificación:		https://www.larioja.org/verificacion	
							07/11/2025 14:00:03