



Rf.º: CP/17/004

## **BRIEF DE COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA CAMPAÑA DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL “OFICINA RETORNO” DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, RELACIONES INSTITUCIONALES Y ACCIÓN EXTERIOR**

### **1. Introducción**

El Gobierno de La Rioja ha formulado en esta legislatura una necesaria intervención pública para reconducir algunos de los factores demográficos que presenta nuestra Comunidad. Nuestro saldo vegetativo es negativo, porque se producen más defunciones que nacimientos, y el saldo migratorio también es deficitario, porque se producen más desplazamientos exteriores –emigración- del territorio que las personas que vienen a residir a nuestra comunidad autónoma.

La Administración regional trabaja en el diseño de la **Agenda para la Población 2030**, una hoja de ruta integral y coordinada con la que responder al desafío demográfico y asentar la población en el territorio.

Las personas representan uno de los vectores de actuación de esta agenda, a través de un conjunto de objetivos y líneas de actuación que inciden en el fortalecimiento de segmentos de la población claves, como las familias y los jóvenes, los **emigrantes** y los inmigrantes.

La dirección general de Acción Exterior es el órgano encargado de las relaciones internacionales del Gobierno y con la Comunidad Riojana en el Exterior, que está compuesta por todos los emigrantes riojanos. A través de un plan anual de acción, se articulan un conjunto de iniciativas orientadas a la atención y la dinamización de este colectivo.

En el marco de la Agenda para la Población, y dentro del plan anual de 2016, esta dirección ha enunciado el objetivo de facilitar el retorno de cuantos riojanos tienen interés en volver a La Rioja, después de un periodo de residencia en el exterior.

#### **Facilitar el retorno a cuantos desean volver a La Rioja**

La dirección general ha constituido la **Oficina Retorno**, una unidad que coordina las diferentes iniciativas del Gobierno de La Rioja orientadas a **facilitar el regreso de los riojanos en el exterior** y a prestar una **atención personalizada** a los emigrantes riojanos.

La Oficina Retorno establece la siguiente **carta de identidad**:

- **Misión corporativa:** La Oficina Retorno es la unidad del Gobierno de La Rioja encargada de facilitar el retorno de los riojanos residentes en otras zonas del mundo y de impulsar propuestas que contribuyan a su integración social y laboral en el territorio regional.

Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00848-2017/00056	Otros	Publicidad institucional	2017/0351681
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Director de Gabinete			
2 Consejera			
3			



- **Visión corporativa:** Pretendemos colaborar en el retorno de los emigrantes mediante la inclusión de este perfil de la ciudadanía riojana en el resto de las **políticas públicas del Gobierno de La Rioja**, la coordinación del **sistema de agentes internos y externos** que intervienen en la comunidad riojana en el exterior y la incorporación de **la tecnología como un factor clave** de éxito en nuestra política de atención al retornado y las relaciones públicas de la propia oficina.
- **Principios y valores:** Como órgano de la Administración regional, asumimos como propios los **principios del Buen Gobierno** recogidos en la carta de identidad del Gobierno de La Rioja - apertura, transparencia y participación; responsabilidad y legalidad; consenso; eficacia y eficiencia- y establecemos los **siguientes valores**:
  - La centralidad de las personas, mediante un sistema de atención individualizada de los riojanos en el exterior.
  - La orientación a los resultados, mediante un sistema de gestión eficaz y eficiente y un sistema de evaluación que permitan la mejora continua de nuestros servicios.
  - La agilidad en la gestión de las relaciones y de la tramitación de los asuntos que conciernan a nuestra Oficina.
  - La responsabilidad y la ejemplaridad en el uso de los recursos de los ciudadanos que se ponen a nuestra disposición para el cumplimiento de nuestra misión.

En la actualidad, existen dos tipologías de la emigración riojana:

- La **emigración clásica o tradicional**, compuesta por los riojanos que emigraron a otras regiones como consecuencia de los flujos migratorios ocurridos durante finales del S.XIX y principios del S.XX. El perfil de este emigrante es el de un riojano de edad avanzada, plenamente incluido en la sociedad de destino, con curiosidad por conocer la actualidad y el devenir de La Rioja, lugar donde descansan sus raíces.
- La **emigración moderna o nueva emigración**, compuesta fundamentalmente por riojanos con edades comprendidas entre los 18 y los 40 años, que emigraron durante la última década por ampliar su formación, desarrollar nuevas competencias, o como consecuencia de la pérdida de trabajo que originó la crisis económica de Europa y España.

#### **Cartera de servicios de la Oficina Retorno**

La Oficina Retorno del Gobierno de La Rioja incluirá los siguientes servicios:

##### **a) Consultoría para la administración**

- *Servicio de asesoramiento y consultoría a la Administración*, en la inclusión del perfil de la emigración en el diseño y el desarrollo de políticas públicas.

##### **b) Atención al emigrante**

- *Servicio online de información y atención personalizada al emigrante riojano*, donde se gestionen y resuelvan las diferentes consultas en materia de emigración y de retorno. (Web y redes sociales).
- *Orientación laboral on-line*.

Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00848-2017/00056	Otros	Publicidad institucional	2017/0351681
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Director de Gabinete			
2 Consejera			
3			



- *Tarjeta del riojano en el exterior.*
- *Ayudas al autoempleo de riojanos en el exterior (previsto en 2017-2018).*

#### c) **Divulgación y sensibilización**

- *Acciones de divulgación y sensibilización* sobre el retorno y la atracción del talento riojano en el exterior.

### 2. Enfoque de campaña

#### 2.1. Introducción

La campaña publicitaria de la Oficina Retorno pretende mejorar la notoriedad de marca entre sus destinatarios y difundir el catálogo de ayudas y servicios que se ponen en marcha para facilitar el retorno de los emigrantes riojanos.

#### 2.2. Objetivos de comunicación

La campaña de comunicación institucional para 2017 sitúa **los siguientes objetivos generales de comunicación:**

- Mejorar el grado de conocimiento que los emigrantes riojanos tienen de la Oficina Retorno.
- Difundir el conjunto de servicios y ayudas del Gobierno de La Rioja para emigrantes riojanos.

#### 2.3. Públicos objetivos de la campaña

El público objetivo de la Oficina Retorno del Gobierno de La Rioja se circunscribe a la emigración moderna: **riojanas y riojanos con edades comprendidas entre los 18 y los 40 años de edad, residentes en otras regiones del mundo.**

#### 2.4. Tono y estilo de comunicación

El tono y el estilo de la campaña definen la forma en la que el Gobierno quiere dirigir sus mensajes a los públicos para cumplir los objetivos establecidos. La identidad para la publicidad institucional, aprobada por el Consejo de Gobierno, en sesión de 27 de febrero, estableció un conjunto de normas orientadas a la homogeneidad de estilo y tono en la actividad publicitaria del Gobierno de La Rioja.

El propósito final es conectar con la ciudadanía, por lo que se busca un **tono cercano y un carácter emocional para la campaña.**

Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00848-2017/00056	Otros	Publicidad institucional	2017/0351681
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Director de Gabinete			
2 Consejera			
3			



#### **2.4.1. Emisor de la campaña**

La Oficina Retorno, adscrita a la dirección general de Acción Exterior, aglutina los servicios de información, orientación y asesoramiento a los emigrantes riojanos, con especial acento en aquellos que aspiran al regreso a nuestra Comunidad Autónoma. A través de esta oficina, se coordinan el resto de servicios gubernamentales que disponen de ayudas y servicios para este colectivo.

En 2016, la consejería de Presidencia, Relaciones Institucionales y Acción Exterior aprobó una identidad visual corporativa para esta oficina, circunscrita en las identidades extendidas del Gobierno de La Rioja. Esta identidad se reguló y normativizó a través del manual de identidad extendida de la Oficina Retorno.

#### **2.4.2. Lenguaje**

La actividad comunicativa y publicitaria de la Oficina Retorno ha guiado siempre sus mensajes desde un lenguaje característico, basado en la originalidad, la cercanía y la amabilidad. Se emplean, como norma general, oraciones en indicativo, verbos que reflejan acción y dinamismo y se conjuga la Oficina en primera persona del plural: "Nosotros, la Oficina del Retorno". Mediante esta conjugación valoramos el equipo técnico que está detrás de los servicios de orientación y atención de esta unidad del Gobierno.

### **2.5 Táctica publicitaria**

#### **2.5.1 Presentación**

A diferencia de campañas anteriores, en esta ocasión se pretende concentrar todos los esfuerzos publicitarios en el destinatario principal: los emigrantes riojanos, prescindiendo de otros grupos secundarios que se habían identificado.

Durante este año, la Oficina Retorno va a desplegar su plan de comunicación, que incluye, con carácter prioritario, el uso de canales en el ámbito de internet, más concretamente en las redes sociales.

Para el cumplimiento de los objetivos previstos, una de las líneas de trabajo es la producción y/o referenciación de contenidos atractivos y de interés para los potenciales usuarios de la web y las redes sociales de la Oficina Retorno, mediante un plan editorial (marketing de contenidos) que permita la dinamización y la creación de valor y utilidad en los canales digitales de la oficina Retorno.

A través de esta campaña, se pretende generar contenidos editoriales que permitan incorporarse al plan de comunicación de la Oficina Retorno y que conduzcan al crecimiento y la vinculación de los usuarios de los canales de la Oficina y procuren más tráfico a la web de servicios.

De esta forma, la táctica publicitaria varía de expresiones más tradicionales y apuesta por el marketing de contenidos.

Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00848-2017/00056	Otros	Publicidad institucional	2017/0351681
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Director de Gabinete			
2 Consejera			
3			



Objetivo de la publicidad	Criterio de conversión
Generar contenidos que favorezcan el tráfico a la web corporativa y a las redes sociales de la Oficina Retorno.	N.º de visitas a la web de la Oficina Retorno.

### 2.5.2 Duración de la campaña

La campaña se extenderá desde su lanzamiento hasta el final de 2017, a través de una propuesta.

### 2.5.3 Plan de medios

Del conjunto de soportes que se integran en el sector regional de internet, larioja.com viene generando, desde hace 7 años, un conjunto de entrevistas a riojanos que se encuentran residiendo en el exterior. Estas entrevistas permiten ofrecer relatos y experiencias de vida y resultan contenidos de valor que pueden incorporarse al plan editorial de la Oficina Retorno.

La propuesta publicitaria se establece en la preparación de un canal temático dentro de la web que agrupe todos esos contenidos y ofrezca información de servicio sobre las ayudas y programas que el Gobierno, y otras administraciones dirigen a los emigrantes riojanos.

Se prescinde, dentro del enfoque de contenidos, de publicaciones relacionadas con la actualidad política e institucional de la Comunidad Autónoma.

Este canal y sus contenidos permiten una segmentación clara de la audiencia del medio de comunicación digital, al ofrecer un contenido temático que atraiga a los emigrantes y a cuantos riojanos tienen algún vínculo con la emigración.

Este canal temático tendrá un carácter corporativo, alineado a la identidad extendida aprobada por la consejería de Presidencia, Relaciones Institucionales y Acción Exterior, e incluirá diferentes módulos publicitarios para redirigir el tráfico a su web.

Soporte	U.U. diarios	Formato	Q
Larioja.com	61.200 U.	Canal Temático en larioja.com	1

El portal temático de larioja.com recopilará todos los contenidos que se han generado desde la puesta en marcha de esta sección web y se irán publicando contenidos nuevos de forma semanal. Cuando se publiquen contenidos nuevos, la empresa digital destacará esta sección en portada, atrayendo la atención de los usuarios que acceden a la página del medio.

A esta oportunidad editorial de vincular contenidos de valor añadido e incorporarlos al plan editorial de la Oficina Retorno se suma el hecho de que larioja.com es el único diario de información general auditado por una compañía externa de medición y es el medio con mayor número de usuarios únicos por día.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES . Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 5 / 6
Expediente	Tipo	Procedimiento		Nº Documento
00848-2017/00056	Otros	Publicidad institucional		2017/0351681
Cargo		Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Director de Gabinete				
2 Consejera				
3				



**Gobierno  
de La Rioja**

**Presidencia,  
Relaciones Institucionales  
y Acción Exterior**

El medio digital se encargará de la preparación y configuración del canal temático, de su actualización y de su dinamización. De forma complementaria, se ofrecen diferentes módulos publicitarios permanentes hasta final de año donde se incorporarán diferentes contenidos publicitarios de la Oficina Retorno que favorezcan la redirección de tráfico a su web.

La planificación y contratación del plan de medios de esta campaña corresponderá a la consejería de Presidencia, Relaciones Institucionales y Acción Exterior, con cargo a la partida presupuestaria 1410.1812.226.11. Este órgano de la Administración, de acuerdo a su decreto de estructura, es el encargado de la política de comunicación e informativa del Gobierno de La Rioja, en donde se inserta la política pública de publicidad institucional.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES . Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 6 / 6
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00848-2017/00056	Otros	Publicidad institucional	2017/0351681	
Cargo	Firmante / Observaciones			Fecha/hora
1 Director de Gabinete				
2 Consejera				
3				