



Este documento es copia del original firmado. En aplicación de la normativa vigente, se han ocultado los códigos que permitirían acceder al original.

Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia
Viceconsejería de Presidencia y Administración Local
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y
ADMINISTRACIÓN LOCAL

MEMORIA DE NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO “PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS DE INTERÉS PARA EL CANAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “PLAYMAD” DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

El Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, consagra que el servicio de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid funciona como un sistema de información de carácter horizontal que recoge información de interés para el ciudadano con la finalidad de mejorar y facilitar el acceso a los servicios y las relaciones de la Administración pública de la Comunidad de Madrid con los ciudadanos.

Durante los últimos años, la Comunidad de Madrid ha ampliado el catálogo de trámites que pueden realizar los ciudadanos, presencial o telemáticamente, así como también los canales de información y atención al ciudadano, como son el teléfono 012, WhatsApp, Chat012, videollamada con el 012, la web institucional Comunidad Madrid, o la más reciente plataforma PLAYMAD, que se quiere consolidar como el principal canal de información, comunicación e interacción con el ciudadano, facilitando así la accesibilidad a los servicios e información que ofrece la Administración regional.

En este ámbito, de acuerdo con el Decreto 229/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia las competencias en materia de información y atención al ciudadano y, en este ámbito particular destacan:

- a) “El Impulso, la coordinación y la definición de estrategias del sistema de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, a través de los diferentes canales existentes, promoviendo la creación de nuevos canales”;
- b) “La gestión, la coordinación y el seguimiento de los canales y servicios de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid”.

En plena era de la transformación digital de las Administraciones públicas y de sus relaciones con los ciudadanos, se considera necesario y oportuno que la Comunidad de Madrid disponga de un catálogo de contenidos propios, de carácter digital y audiovisual, que resulten de interés y utilidad, así como atractivos para la ciudadanía. A través de estos contenidos se pretende dar soporte y una mayor difusión del canal de información y atención al ciudadano PlayMAD, contribuyendo también así a la mejor difusión de información de trámites, servicios y cualquier tipo de actividad que se desarrolle en la Comunidad de Madrid, que sea de interés para los ciudadanos.

En consonancia con lo anterior, el objeto del presente contrato consiste en la prestación de un servicio de producción de contenidos audiovisuales sobre trámites, servicios, actuaciones y actividades en las que participe la Comunidad de Madrid, y que serán publicados en el canal de información y atención al ciudadano PlayMad; así

como la inserción de publicidad gráfica, faldones o sobre impresiones, en los contenidos producidos, relativos al Servicio de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Estos contenidos se consideran un medio y un fin en sí mismo para lograr promover el canal de información y atención al ciudadano PlayMAD, dado que no sólo sirve para dar a conocer la plataforma, sino que también supone información de interés para el conjunto de la ciudadanía madrileña. Estos contenidos se clasifican en:

- 40 Vídeos tutoriales sobre trámites y servicios de interés para el ciudadano.
- 25 vídeos documentales de servicios, actuaciones y actividades de interés para los ciudadanos para la promoción del canal de información y atención PlayMAD.
- Producción audiovisual sobre 5 actuaciones y actividades de distinta índole, de gran demanda y de interés para los ciudadanos, en las que participe a Comunidad de Madrid, para la promoción del canal de información y atención PlayMAD.

De esta manera, a través de este contrato se logrará, tanto de forma informativa como promocional, acercar a los ciudadanos el canal de información y atención y ofrecer nueva y más información que les resulte de interés.

Las características de este contrato se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

El servicio de “producción de contenidos de interés para el canal de información y atención al ciudadano “PlayMAD” de la Comunidad de Madrid” es un instrumento de utilidad para lograr una mayor difusión y alcance del Servicio de Atención al Ciudadano.

Ante esta necesidad de promocionar y acercar el conjunto de canales y facilidades que ofrece el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad a la ciudadanía, se propone el contrato de servicios aquí indicado por el procedimiento abierto, con la aplicación de una pluralidad de criterios de adjudicación basados en la obtención de la mejor oferta en relación calidad-precio.

Madrid, a fecha de la firma
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Firmado digitalmente por: SAN GREGORIO MARINAS ANGEL
Fecha: 2025.05.21 15:31

Ángel San Gregorio Marinas