



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “012 REYES MAGOS 2025-2026”.

---

### Contenido

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO .....	2
CLÁUSULA SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO .....	2
1. Descripción del servicio principal .....	2
2. Promoción del servicio: .....	4
3. Formación en el sistema de gestión de videollamadas: .....	4
CLÁUSULA TERCERA. MEDIOS PERSONALES .....	4
CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. ....	5

## CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de atención por videollamada, por actores que interpreten el papel de Reyes Magos o pajes reales, a los niños madrileños que soliciten presentar su carta a los reyes para la Navidad del 2025-2026, como promoción del Servicio 012 de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

## CLÁUSULA SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO

### 1. Descripción del servicio principal

El servicio objeto del contrato consistirá en la atención por actores que interpretarán el papel de Reyes Magos o pajes reales, a los niños madrileños que soliciten presentar su carta a los Reyes Magos para la Navidad del 2025-2026.

Este servicio se prestará desde el día 26 de diciembre de 2025 hasta el día 5 de enero de 2026, con excepción del día 1 de enero, que no se prestará el servicio, y del día 5 de enero en el que el servicio se prestará exclusivamente en horario de mañana.

- Horario de mañana: de las 12:00 horas a las 15:00 horas.
- Horario de tarde: de las 16:00 horas a las 20:00 horas.

Este servicio se realizará en formato de videollamada, en dos ubicaciones distintas (ubicaciones A y B) en instalaciones públicas de la Comunidad de Madrid, sitas en el municipio de Madrid (dentro de la M-30).

En la ubicación A, se atenderán las peticiones de los niños madrileños a través de un sistema de videollamada y cita previa que aportará la Comunidad de Madrid. La gestión de las videollamadas que consten solicitadas, conforme al sistema de cita previa, deberán ser gestionadas diariamente por el personal administrativo, que se encargará de planificar, preparar, ejecutar, finalizar y bloquear las videollamadas, conforme al protocolo de gestión y preparación de las videollamadas que establezca la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, así como ejercerá funciones de apoyo y asistencia a los actores, en los casos en que sea necesario. Por su parte, los actores que interpreten el papel de Reyes Magos deberán atender las videollamadas, cumpliendo para ello con el protocolo de atención y buen trato a los niños que a tal efecto establezca la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia.

En la ubicación A serán necesarios un total de 9 actores que interpretarán, exclusivamente, el papel de Reyes Magos, es decir, 3 grupos de 3 actores que interpreten el papel de Melchor, Gaspar y Baltasar.

Para la ejecución del servicio en la ubicación A, serán necesarios 12 administrativos, que desempeñarán sus funciones conforme al siguiente esquema:

- 9 administrativos desempeñarán las funciones de ejecutar, finalizar y bloquear las videollamadas, así como de apoyo y asistencia a los actores en los casos

en que sea necesario; todo ello en el mismo horario y calendario que el previsto para la ejecución del servicio: desde el día 26 de diciembre de 2025 hasta el día 5 de enero de 2026, con excepción del día 1 de enero, que no se prestará el servicio, y del día 5 de enero en el que el servicio se prestará exclusivamente en horario de mañana.

- Horario de mañana: de 12:00 horas a 15:00 horas.
- Horario de tarde: de 16:00 horas a 20:00 horas.
- 3 administrativos desempeñarán, diariamente, las funciones de preparación de datos y planificación de las citas para las videollamadas, todo ello dentro del mismo calendario que el previsto para la ejecución del servicio, pero con el siguiente horario:
  - Horario de mañana: de 08:00 horas a 12:00 horas.

En la ubicación B, se atenderán las videollamadas de los niños madrileños a través de un sistema de videollamada semipresencial, en el que los niños podrán acudir físicamente a la ubicación para pedir su carta a los Reyes Magos, que les atenderán a través de una pantalla, mediante un sistema que aportará la Comunidad de Madrid. En este caso, la gestión de las peticiones que hagan los niños se realizará a través de animadores de actividades infantiles, que además se encargarán de la gestión de colas de espera para la animación infantil; todo ello de acuerdo con el protocolo de atención y buen trato a los niños que a tal efecto establezca la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia. Por otro lado, los actores que interpreten el papel de Reyes Magos se encargarán de atender las videollamadas, cumpliendo para ello con el protocolo de atención y buen trato a los niños que a tal efecto establezca la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia. En esta ubicación, los actores seleccionados podrán interpretar también el papel de pajes reales cuando así lo informe previamente la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, por lo que deberán ser seleccionados para poder interpretar ambos papeles.

En la ubicación B serán necesarios un total de 3 actores que interpretarán el papel de Reyes Magos (Melchor, Gaspar y Baltasar), o, en su caso, de sus respectivos pajes reales. También serán necesarios un total de 5 animadores de actividades infantiles, que desempeñarán las funciones anteriormente descritas, conforme al siguiente esquema:

- 3 animadores de actividades infantiles que asistirán a los niños individualmente para realizar su videollamada al Rey Mago que elijan.
- 2 animadores de actividades infantiles que se encargarán de controlar los accesos y la gestión de colas del resto de niños que esperen para presentar su carta a los Reyes Magos.

Adicionalmente, será necesario que la empresa que resulte adjudicataria contrate también a un último equipo de actores que cumpla con los requisitos necesarios para representar de la forma más fidedigna posible el papel de los Reyes Magos (Melchor, Gaspar y Baltasar) o, en su caso, de paje real. Este último equipo de actores constituirá el equipo de



reserva, que estará destinado a cubrir posibles bajas por cualquier causa, en cualquier de las dos ubicaciones antes referidas.

## 2. Promoción del servicio:

Con carácter previo al inicio de la ejecución del servicio (antes del 26 de diciembre), se realizará un acto de promoción del servicio en el que será necesario que 3 de los actores seleccionados interpreten el papel de Reyes Magos simulando una atención por videollamada. Este acto de promoción, que podrá tener una duración como máximo de 4 horas (media jornada), se realizará en un día y ubicación concretos (dentro de la M-30) elegidos por la Comunidad de Madrid, y será objeto de grabación con medios propios de la Comunidad de Madrid.

## 3. Formación en el sistema de gestión de videollamadas:

Con carácter previo al inicio de la ejecución del servicio (antes del 26 de diciembre) y para su correcta ejecución, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia impartirá una sesión de formación para el equipo de administrativos, destinada a explicar el protocolo de gestión y preparación de las videollamadas para su cumplimiento y aplicación. Esta sesión tendrá la siguiente distribución:

- Formación para el grupo de 9 administrativos, con una duración máxima de 3 horas y orientada al ejercicio de sus funciones.
- Formación para el grupo de 3 administrativos, con una duración máxima de 4 horas y orientada al ejercicio de sus funciones.

## CLÁUSULA TERCERA. MEDIOS PERSONALES.

Para la correcta ejecución del servicio anteriormente descrito, serán necesarios los siguientes medios personales:

- Un coordinador o director de proyecto, con experiencia acreditada en la dirección de al menos 6 obras de teatro infantiles, en los últimos 2 años. Este requisito deberá ser documentalmente acreditado, en el plazo de 3 días naturales desde la formalización del contrato, mediante currículum vitae y aportando los programas de las obras que haya dirigido, en los que se indique el año de representación y en los que deberá aparecer como director de obra de teatro.

El coordinador de proyecto desempeñará las funciones de interlocutor entre la empresa y la Administración y estará dedicado, en todo momento, a vigilar el correcto desarrollo de los trabajos, garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas y resolver los problemas que se planteen durante la ejecución del contrato.

- Un equipo de 15 actores, de los cuáles 9 deberán ser seleccionados para interpretar, exclusivamente, el papel de Reyes Magos y 6 para interpretar el papel de Reyes magos o pajes reales. Para ello, el casting y selección de actores que deberá realizar la empresa adjudicataria, deberá tener en cuenta

que los actores tengan, preferentemente, una apariencia física lo más ajustada posible a la de los Reyes Magos (Melchor, Gaspar y Baltasar), siendo para ello necesario que 5 de los 15 actores sean actores de raza negra.

La empresa adjudicataria deberá seleccionar actores que hayan actuado en al menos 5 obras infantiles durante los últimos 5 años. Este requisito deberá ser documentalmente acreditado mediante currículum vitae y aportando el programa de las obras en las que se haya participado y en el que se indique el año de representación.

- Un equipo de 12 administrativos que cumplan con el perfil previsto en la categoría de Grupo II, nivel 3 (Jefe/a 1ª, Jefe/a Informática, Analista, Programador/a), del Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid de 2025, que desempeñarán las funciones de planificar, preparar, ejecutar, finalizar y bloquear las videollamadas conforme al protocolo de gestión y preparación de las videollamadas que diseñe la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, así como de apoyo y asistencia a los actores, en los casos en que sea necesario.
- Un equipo de 5 animadores de actividades infantiles que estarán encargados de realizar funciones de gestión de accesos y colas de espera y de asistencia y entretenimiento a los niños en la gestión de las videollamadas en formato semipresencial, en la ubicación B.

El personal contratado por la empresa adjudicataria se regirán y ajustarán a lo establecido en la normativa que le resulte de aplicación y, particularmente, al convenio colectivo que resulte de aplicación en cada caso. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar un correcto cumplimiento de la misma durante la ejecución del contrato.

Las tareas encomendadas al personal contratado son exclusivamente las recogidas en este PPTP y, en ningún caso, implican ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con la empresa que resulte adjudicataria, la cual deberá cumplir con la totalidad de las obligaciones derivadas de dicha relación contractual que establece la legislación vigente, sin que, en ningún caso, la Comunidad de Madrid asuma responsabilidad alguna respecto del personal contratado por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria no podrá trasladar, en ningún caso, a la Comunidad de Madrid el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como si deriva de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.

#### **CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

La empresa que resulte adjudicataria deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. La empresa adjudicataria deberá realizar las labores de casting y selección de un total de 15 actores, de los cuales:
  - a. 12 deberán ser seleccionados para interpretar exclusivamente el papel de Reyes Magos. Para ello, la empresa adjudicataria deberá seleccionar actores que tengan una apariencia física lo más ajustada posible a la de los Reyes Magos (Melchor, Gaspar y Baltasar), siendo para ello necesario que 4 de los 12 actores sean actores de raza negra.
  - b. 3 para interpretar el papel de Reyes magos o el de pajes reales. Para ello, la empresa adjudicataria deberá seleccionar actores que tengan una apariencia física que cumpla con unos rasgos generales que permitan interpretar ambos papeles (rey mago y paje real), debiendo ser en todo caso uno de los actores de raza negra.

La empresa adjudicataria deberá presentar, en el plazo de 3 días naturales desde la formalización del contrato, una propuesta de los actores seleccionados, cuya validez dependerá de la conformidad de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, que podrá solicitar tantos cambios como considere necesarios para que la selección de actores se ajuste lo mejor posible a las necesidades del servicio.

2. La empresa adjudicataria deberá seleccionar un total de 12 trabajadores que cumplan con el perfil y categoría del Grupo II, nivel 3 (Jefe/a 1ª, Jefe/a Informática, Analista, Programador/a), del Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid de 2025, que es la categoría que mejor se ajusta, por su cualificación técnica, a las funciones que van a desempeñar y las herramientas que van a tener que utilizar. Este grupo de 12 trabajadores formará el equipo de administrativos descrito con anterioridad y ejercerá las funciones descritas en las cláusulas segunda y tercera de este pliego.
3. La empresa adjudicataria deberá seleccionar un total de 5 animadores de actividades infantiles, que deberán cumplir con la categoría del Grupo IV. Personal de Atención Directa "Monitor de ocio educativo/Tiempo libre", del Anexo 1 del Convenio Colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid (Resolución de 8 de marzo de 2024, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo) y que desempeñarán las funciones descritas en las cláusulas segunda y tercera de este pliego.
4. La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los trajes y vestimentas de reyes magos para todos los actores, 3 trajes y vestimentas de pajes reales para utilizarlos por los actores y todos los trajes y vestimentas de duendes de navidad para todos los animadores de actividades infantiles. Para ello, deberán presentar, en el plazo de 3 días naturales desde la formalización del contrato, una propuesta de 3 trajes de reyes magos (Melchor, Gaspar y Baltasar), una propuesta de 3 trajes de pajes reales para su respectivo rey mago y una propuesta de 1 traje de duende de navidad. Todos los trajes y vestimentas propuestos deberán contar con todos los accesorios necesarios y ser de una calidad suficiente para lograr una



representación lo más ajustada posible al respectivo papel que se interprete (rey mago o duende de navidad). Las propuestas de vestimenta que presente la empresa adjudicataria deberán contar, en todo caso, con la conformidad de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, que podrá solicitar modificaciones sobre el estilo, tejido, color o accesorios de dichas propuestas y que serán de obligado cumplimiento por la empresa adjudicataria.

5. Para la correcta ejecución de estos trabajos, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplir, en todo momento, con las instrucciones o indicaciones que se formulen desde la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, particularmente los protocolos de atención y buen trato a los niños y de gestión y preparación de las videollamadas que elabore.
6. En el caso de que, antes del inicio de la prestación del servicio en las fechas indicadas, se produjera alguna incidencia o cambios en la selección de los actores propuestos y acordados con la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, no siendo estos imputables a esta Dirección General, la empresa adjudicataria deberá proponer otros actores alternativos en la cantidad en que sean necesarios, atendiendo a las exigencias que se establecen en este pliego.
7. La empresa adjudicataria deberá garantizar el estricto cumplimiento del horario y el calendario del servicio. Para ello, todo el personal adscrito al servicio (actores, animadores de actividades infantiles y administrativos) deberá estar presente en el horario y calendario descrito en las cláusulas anteriores, debidamente vestido y caracterizado, en los casos en que sea necesario, al inicio de la prestación del servicio en cada turno. Para ello, se concede un tiempo 15 minutos antes del inicio del servicio en cada turno o un único tiempo de 30 minutos antes del inicio del turno de mañana, para que todo el personal que deba ir debidamente vestido y caracterizado pueda cambiarse de vestimenta y estar debidamente vestidos y caracterizados al momento de comenzar y durante toda la prestación del servicio, conforme al horario y calendarios del servicio de videollamadas antes referidos.
8. La empresa adjudicataria asumirá la sustitución del personal adscrito al servicio en casos de bajas, enfermedad, accidentes o ausencias, con personal del mismo perfil y, en su caso debidamente caracterizado. Para ello, la empresa adjudicataria deberá presentar, en un plazo de 5 días naturales desde la formalización del contrato, un sistema de sustitución rápida que permita poder poner a disposición del servicio el personal de reserva que sea necesario, en un máximo de 10 minutos. La propuesta presentada por la empresa que resulte adjudicataria podrá ser objeto de observaciones por parte del Responsable del contrato, que deberán ser incorporadas y cumplidas por la empresa que resulte adjudicataria.
9. La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad de recabar el consentimiento expreso y por escrito de todo el personal que vaya a ser grabado en la sesión de promoción, así como cederá, con carácter exclusivo y sin limitación temporal o espacial alguna, a la Comunidad de Madrid, todos los derechos de explotación derivados de la sesión de grabación que se realice, que podrá utilizar por sí mismo o a través de terceras personas físicas o jurídicas, cualesquiera de las imágenes o elementos que la conforman.

Asimismo, la empresa adjudicataria asumirá todas las responsabilidades que pudieran derivarse de eventuales derechos de propia imagen vulnerados por no haber recabado el oportuno consentimiento, cuya titularidad correspondiera a personas susceptibles de ser grabadas en la sesión de promoción objeto de este contrato.

10. La empresa adjudicataria deberá designar una persona de su equipo que actúe como coordinador o responsable de la ejecución del contrato ejerciendo las funciones de interlocución con la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, en todo aquello que afecte a la prestación de los servicios objeto del contrato, debiendo aportar un correo electrónico y un teléfono de contacto para comunicarse, que deberá estar disponible durante todo el tiempo de ejecución del contrato. La Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, a través de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, ofrecerá el apoyo y asistencia que resulte necesaria para el adecuado desarrollo del servicio, siempre que se encuentren a disposición de dicha Consejería y esta lo estime pertinente. Asimismo, la Dirección General se reserva el derecho a supervisar, dirigir y comprobar en todo momento las actuaciones de la empresa adjudicataria y el cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de este contrato.

#### EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Firmado digitalmente por: SAN GREGORIO MARINAS ANGEL  
Fecha: 2025.10.15 17:41

Ángel San Gregorio Marinas