



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “012 REYES MAGOS 2026-2027”.

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:	5
3. Formación en el sistema de gestión de videollamadas:	5
CLÁUSULA TERCERA. MEDIOS PERSONALES	5
CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.	7



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239698043249199569116**

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 2026-2027, 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 2026-2027.

Este servicio se prestará desde el día 4 de diciembre de 2026 hasta el día 5 de enero de 2027, con excepción de los días 25 de diciembre y 1 de enero que no se prestará el servicio, y a través de las siguientes modalidades y su respectivo calendario:

- Una modalidad se prestará telemáticamente a través de un sistema de videollamada, sin asistencia física de los niños, a partir del día 22 de diciembre de 2026 en un horario ininterrumpido de 12:00 a 20:00 horas.

El día 22 de diciembre comenzará el servicio a las 16:00 horas y los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero el servicio se prestará hasta las 18:00 horas.

- Otra modalidad se prestará en formato semipresencial a través de un sistema de videollamada, con la asistencia física de los niños a un espacio institucional elegido por la Comunidad de Madrid (dentro de la M-30). Esta modalidad se ejecutará a partir del 4 de diciembre, conforme al siguiente calendario y horario

Diciembre 2026						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6
				16:00-22:00	10:00-22:00	10:00-22:00
7	8	9	10	11	12	13
10:00-22:00	10:00-22:00			16:00-22:00	10:00-22:00	10:00-22:00
14	15	16	17	18	19	20
				16:00-22:00	10:00-22:00	10:00-22:00
21	22	23	24	25	26	27
	16:00-22:00	10:00-22:00	10:00-18:00		10:00-22:00	10:00-22:00
28	29	30	31			
10:00-22:00	10:00-22:00	10:00-22:00	10:00-18:00			



Enero 2027						
				1	2	3
					10:00-22:00	10:00-22:00
4	5	6				
10:00-22:00	10:00-18:00					

Este calendario de podrá ser objeto de modificación respetando siempre el límite del total de horas que en él se recogen y el plazo de ejecución del contrato, pudiendo suponer que el inicio de la prestación del servicio se produzca antes o después de lo que se hace constar en él.

El servicio se realizará en ambos casos 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 también 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 niños¹ que a tal efecto establezca la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia. En esta ubicación se dispondrá también de un Responsable Técnico que estará presente durante toda la prestación del servicio para la organización del equipo técnico de administrativos, así como también para poder atender cualquier incidencia técnica que pueda producirse durante su ejecución.

En la ubicación A serán necesarios un total de 12 actores que interpretarán, exclusivamente, el papel de Reyes Magos, es decir, 4 grupos de 3 actores que interpreten el papel de Melchor, Gaspar y Baltasar. De estos 12 actores, sólo se requerirá la interpretación simultánea de 9 actores, de tal manera que el contratista dispondrá de un grupo de 3 actores para organizar el servicio a través de un sistema de rotación mediante el que se garantice la calidad interpretativa de los actores y, en todo caso, se respeten los descansos previstos en la normativa laboral que resulte de aplicación.

Para la ejecución del servicio en la ubicación A, serán necesarios 14 administrativos, que desempeñarán sus funciones conforme al siguiente esquema:

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

¹ El protocolo de atención y buen trato a los niños consiste en una guía o manual de buenas prácticas para adecuar el trato durante la prestación del servicio a sus destinatarios, que serán principalmente niños. Este protocolo no supondrá una función añadida sino un complemento a las funciones desempeñadas por los actores que interactúen directamente con los niños.



en que sea necesario. Realizarán estas funciones durante el mismo horario y calendario que el previsto para la ejecución del servicio: desde el día 22 de diciembre de 2026 hasta el día 5 de enero de 2027, con excepción de los días 25 de diciembre de 2026 y 1 de enero de 2027, que no se prestará el servicio, y de los días 22 de diciembre que se iniciará a las 16:00 horas y 24 y 31 de diciembre de 2026 y el 5 de enero de 2027 en el que el servicio se prestará exclusivamente hasta las 18:00 horas.

- Horario de 22 de diciembre a 5 de enero de 2027: ininterrumpidamente de las 12:00 a las 20:00 horas.
- 2 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 09:00 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 actores que representarán el papel de pajes reales, que además se encargarán de la gestión de accesos y 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 la ubicación B serán necesarios un total de 6 actores que interpretarán el papel de Reyes Magos (Melchor, Gaspar y Baltasar), es decir, 2 grupos de 3 actores. De los 6 actores, sólo será necesaria la interpretación simultánea de 3 actores, de tal manera que el contratista dispondrá de los 6 actores para organizar el servicio a través de un sistema de rotación mediante el que se respeten los descansos previstos en la normativa laboral que resulte de aplicación y, en todo caso, también para garantizar la calidad interpretativa de los actores.

En la ubicación B también serán necesarios un total de 10 actores que interpretarán el papel de pajes reales y duendes de navidad. De estos 10 actores, sólo será necesaria la interpretación simultánea de 5 actores que desempeñarán las funciones anteriormente descritas, conforme al siguiente esquema:

- 3 pajes reales que asistirán a los niños individualmente para realizar su videollamada al Rey Mago que elijan.
- 2 duendes de navidad 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.



De acuerdo con lo anterior, el contratista dispondrá también de los 10 actores que interpretan el papel de pajes reales y duendes de navidad para organizar el servicio a través de un sistema de rotación mediante el que se respeten los descansos previstos en la normativa laboral que resulte de aplicación y, en todo caso, también para garantizar la calidad interpretativa de los actores.

2. Promoción del servicio:

Con carácter previo al inicio de la ejecución del servicio (antes del inicio de la prestación), 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 inicio de la prestación telemática el 22 de diciembre de 2026) 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 12 administrativos, con una duración máxima de 3 horas y orientada al ejercicio de sus funciones.
- Formación para el grupo de 2 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 director artístico que cuente con un título superior en arte dramático o grado en artes escénicas o en bellas artes o titulación equivalente o análoga vinculada a la dirección artística o escénica; con experiencia acreditada en la dirección de al menos 6 obras de teatro infantiles, en los últimos 2 años.

El director artístico desempeñará las funciones de interlocutor entre la empresa y la Administración con respecto a la organización artística de los actores, y estará dedicado, en todo momento, a vigilar el correcto desarrollo de los trabajos, dar las directrices artísticas necesarias para una representación fidedigna de los actores, coordinar la representación y funciones de cada uno, garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas y resolver los problemas que se planteen durante la ejecución del contrato.



- Un equipo de 28 actores, que deberán ser seleccionados para interpretar el papel de Reyes Magos y sus respectivos pajes reales (18 interpretarán el papel de Reyes Magos, 6 el de pajes reales y 4 el de duendes de la navidad). 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) y a la de sus respectivos pajes reales, siendo para ello necesario que un tercio de los actores (al menos 6 para reyes magos y 2 para pajes reales) 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.

- Un responsable técnico que cumpla con el perfil previsto en la categoría del Grupo I, nivel 1 (Titulado/a Superior), del Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid de 2025, que desempeñará las funciones de coordinación, supervisión y ordenación de las funciones de todos los administrativos, garantizar el cumplimiento del protocolo de gestión y preparación de las videollamadas² que diseñe la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, y de resolución de cualquier incidencia técnica que surja en el ejercicio de las funciones de los administrativos.
- Un equipo de 14 administrativos que cumplan con el perfil previsto en la 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 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.

El personal contratado por la empresa adjudicataria se registrará y ajustará 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

² El protocolo de gestión y preparación de videollamadas supone una guía o manual que especifica la manera en la que se han de ejercer las funciones de gestión y preparación de videollamadas. Este protocolo será enseñado a los administrativos en la jornada de formación respectiva para cada equipo de administrativos, sin que suponga funciones añadidas. El grado de especificación del protocolo dependerá del nivel de formación y conocimiento de los equipos de administrativos.



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 28 actores, que deberán ser seleccionados conforme a los requisitos anteriormente expuestos.

Los actores seleccionados deberán cumplir y quedar sometidos al Convenio Colectivo del Sector de actores y actrices de Madrid en vigor (Resolución de 30 de abril de 2015 de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura). Los actores que interpreten el papel de rey mago quedarán sometidos a la categoría de protagonista y los que interpreten el papel de paje real y duende de la navidad quedarán sometidos a la categoría de actor secundario.

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 14 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 14 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 proporcionar todos los trajes y vestimentas de reyes magos y los correspondientes de pajes reales y duendes de navidad para todos los actores, en función del papel que tengan que representar. 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) y una propuesta de 3 trajes de pajes reales para su respectivo rey mago y una propuesta de trajes 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, paje real y 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.

4. La empresa adjudicataria deberá presentar, en un plazo de 3 días naturales desde la formalización del contrato, un plan o sistema de gestión del servicio, con el objeto de ofrecer un servicio eficaz y de la mayor calidad en el que se gestione la simultaneidad de las dos modalidades en las que se presta el servicio (A y B) en dos ubicaciones distintas. En dicho plan o sistema deberá constar:
 - a. El régimen de organización del servicio: los tiempos de descanso, las rotaciones de los actores protagonistas y actores secundarios y la animación y gestión de colas de los niños, todo ello teniendo en cuenta que el tiempo medio estimado de gestión de las atenciones semipresenciales y telemáticas deberá ser de 4 minutos (no podrá ser inferior a 3 ni superior a 5 minutos). Para ello, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que dispone diariamente de 2 horas adicionales al horario de trabajo para organizar y gestionar los tiempos de descanso por turnos y las rotaciones de los actores y el tiempo necesario para vestirse.
 - b. El régimen de gestión de contingencias del servicio. Se deberá detallar de manera pormenorizada el sistema de sustitución o cobertura del personal en caso de bajas imprevistas o situaciones de emergencia, indicando el tiempo máximo para cubrir dichas ausencias (no superior a 10 minutos); así como la acción o actuación de entretenimiento para que los niños que se puedan ver afectados estén entretenidos mientras dure el tiempo de ausencia del actor o actores afectados.

La propuesta de plan o sistema de gestión del servicio 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.

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 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, para que todo el personal que esté debidamente vestido y caracterizado al momento de comenzar cada turno y durante toda la prestación del servicio, conforme al horario y calendarios del servicio de videollamadas antes referidos.
8. 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.

9. El director artístico designado por la empresa adjudicataria deberá actuar 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 y comunicar cualquier tipo de incidencia 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: 2026.09.09 16:54

Ángel San Gregorio Marinas

