



Dirección General de Atención al Ciudadano
y Transparencia

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

MEMORIA DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE "012 REYES MAGOS 2026-2027"

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, se exponen a continuación las necesidades que se tratan de satisfacer.

La Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, tiene a su cargo, en virtud del artículo 9.1 del 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, las competencias en materia de impulso, coordinación y definición de las 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.

En ejecución de estas competencias la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia se propone celebrar el presente contrato de servicios de "012 Reyes Magos 2026-2027", que tiene por objeto es la prestación del servicio de atención por videollamada, por actores que interpreten el papel de Reyes Magos, pajes reales y duendes de la navidad, 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.

Este servicio se prestará, simultáneamente, en dos ubicaciones diferenciadas (A y B) en formato de videollamada. Dichas ubicaciones serán en instalaciones públicas situadas en el municipio de Madrid (dentro de la M-30). En dichas instalaciones se prestará el servicio que consistirá en la atención, en formato de videollamada, por actores que interpretarán el papel de Reyes Magos, pajes reales y duendes de la navidad, a los niños madrileños que soliciten presentar su carta a los Reyes Magos para la Navidad del 2026-2027.

A través de este expediente se pretende contratar el servicio anteriormente descrito que se compone de las siguientes prestaciones. Por un lado, la contratación de un equipo de actores que interpreten el papel de Reyes Magos, para atender las videollamadas que realicen los niños madrileños pidiendo su carta de navidad; y un equipo de actores que interpreten el papel de pajes reales y duendes de la navidad, que se encarguen de gestionar las peticiones de los niños, el control de los accesos y las colas de espera y realizar labores de animación para los niños que esperan para pedir su carta a los Reyes Magos en la modalidad presencial en la ubicación B. Por otro lado, la contratación de un equipo de administrativos que se encargarán de planificar, preparar, ejecutar, finalizar y bloquear las videollamadas, así como ejercerá funciones de apoyo y asistencia a los actores, en los casos en que sea necesario; todo ello en la ubicación A. Además, la empresa adjudicataria deberá garantizar que los equipos de actores deberán estar debidamente caracterizados de Reyes Magos, pajes reales y duendes de la navidad, respectivamente.



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

El objetivo de este contrato es lograr, a través de esta actividad promocional, un mayor alcance y difusión del Servicio omnicanal de Información y Atención al Ciudadano 012 Comunidad de Madrid, con la finalidad de facilitar el acceso de los ciudadanos a la información sobre trámites administrativos y servicios públicos.

Por todo lo anterior, dado que la Comunidad de Madrid carece de medios personales cualificados y especializados para la ejecución de las funciones descritas y también de los materiales suficientes para llevar a cabo la presentación de estos trabajos resulta necesario contratar un servicio de esta naturaleza con una empresa especializada.

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Firmado digitalmente por: ANGEL SAN GREGORIO MARINAS - ***
Fecha: 2026.06.12 13:37

Ángel San Gregorio Marinas

