



MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO DE SERVICIO DE “012 REYES MAGOS 2026-2027”.

La Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia (en adelante, esta Dirección General) ostenta, en virtud del artículo 9.1 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.

Conforme a lo anterior, esta Dirección General quiere acercar el Servicio de Información y Atención al Ciudadano y su plataforma de atención 012 omnicanal a través de distintas actuaciones promocionales que sirvan para dar a conocer sus servicios y canales de comunicación a todos los ciudadanos. Para ello, esta Dirección General se propone la implementación de un 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, como una actuación promocional a través de la cual los niños madrileños podrán presentar su carta a los Reyes Magos a través del Servicio 012.

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.

Conforme a lo anterior, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia considera necesario contratar un servicio de actores profesionales que interpreten el papel de los 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. Ambos equipos de actores deberán contar con una vestimenta adecuada para ofrecer una interpretación lo más fidedigna posible para el servicio.

Asimismo, a través de este expediente se pretende contratar un equipo de administrativos que desempeñarán las funciones 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.

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

A la vista de lo expuesto se propone este contrato privado por el procedimiento abierto, de acuerdo al artículo 159 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, y con pluralidad de criterios.

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