



## Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano



# Hacemos más Comunidad

Septiembre 2017

- [Novedades](#)
- [Acuerdos de Consejo de Gobierno](#)
- [Boletín Informativo](#)
- [Campañas](#)
- [Nuestros servicios](#)
- [Administración Electrónica](#)
- [Servicio 012](#)
- [Sugerencias, Quejas y Agradecimientos](#)
- [Consúltanos](#)



**XIV Semana de la  
Arquitectura en las Bibliotecas  
Públicas**



**Agenda cultural para la Feria  
de Otoño en Las Ventas  
Bibliotecas Públicas**



**Derechos de los usuarios de  
aviones: cancelaciones de  
vuelos**



**Listados de excluidos  
provisionales**



**Mensajeros de la Paz:  
recogida de alimentos en la  
red de Metro**

[Acceso a  
Acuerdos de Gobierno](#)

En la reunión semanal del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid se han adoptado los siguientes Acuerdos:

## ■ **Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno**

- ✓ Acuerdo por el que se aprueba un gasto por importe de 713.985,18 euros, en cumplimiento de la Sentencia número 358, del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Tercera, que pone fin al Recurso contencioso-administrativo procedimiento ordinario 261/2016, en la que se condena a la Comunidad de Madrid a pagar la referida cantidad a la empresa CLECE S.A. en concepto de intereses de demora.
- ✓ Acuerdo por el que se convalida un gasto por un importe de 468.124,96 euros, derivado de la prestación del servicio de "Conservación y mantenimiento de edificios, instalaciones y equipos elevadores en los inmuebles sedes de órganos judiciales, fiscales y servicios de los mismos, adscritos a la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid (dos lotes)", realizado por la empresa CLECE S.A., del 1 de octubre de 2016 al 31 de enero de 2017 en el lote 1, y del 1 de noviembre de 2016 al 31 de enero de 2017 en el lote 2.
- ✓ Acuerdo por el que se convalida un gasto por un importe de 52.529,31 euros, derivado de la prestación del suministro de vestuario para el personal del Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, realizado por la empresa SIEL CONFECIONES S.L.
- ✓ Acuerdo por el que se aprueba la Estrategia de apoyo a la emigración y al retorno de la Comunidad de Madrid 2017-2020.
- ✓ Informe por el que se da cuenta de la propuesta de adjudicación del contrato titulado "Servicio de limpieza de las dependencias, instalaciones y edificios de la Oficina de Cultura y

[Acceso a  
Acuerdos de Gobierno](#)

Turismo de la Comunidad de Madrid", a la empresa Limpiezas Crespo S.A., por un importe total de 3.714.700 euros y un plazo de ejecución de 24 meses.

## ■ **Economía, Empleo y Hacienda**

- ✓ Acuerdo por el que se aprueba el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética en edificios públicos de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la modificación de porcentajes del expediente de gasto plurianual relativo a la contratación por procedimiento abierto con criterio único, el económico, del servicio de mantenimiento de firmes en la red de carreteras de la Comunidad de Madrid. Años 2018-2020, de la Consejería de Transportes, Viviendas e Infraestructuras.  
\*Acompaña al correspondiente de Transportes, Vivienda e Infraestructuras.
- ✓ Decreto por el que se crean los Reconocimientos y las Menciones a la responsabilidad social en el empleo y en prevención de riesgos laborales de la Comunidad de Madrid.

## ■ **Políticas Sociales y Familia**

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza un gasto por importe de 26.229.292,46 euros, destinado a la convocatoria de subvenciones dirigidas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con cargo al 0,7% del rendimiento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, durante el año 2017.
- ✓ Acuerdo por el que se aprueban las normas reguladoras y desarrollo del procedimiento de concesión directa de las ayudas individuales para el pago de la factura de suministro eléctrico y/o de gas.

[Acceso a  
Acuerdos de Gobierno](#)

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza un gasto por importe de 1.000.000 euros, destinado a financiar las ayudas individuales para el pago de la factura de suministro eléctrico y/o de gas, para 2017.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto mediante criterio precio, del contrato del servicio de limpieza en 40 centros, adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social (4 lotes), y su gasto por importe de 5.459.573,24 euros, desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la 2ª ampliación del gasto para el pago de prestaciones económicas por dependencia, durante el año 2017, por importe de 15.470.563,79 euros.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, del contrato de servicios para la intervención psicopedagógica especializada en adicciones a las nuevas tecnologías a adolescentes y sus familias, y su gasto por importe de 330.323,22 euros, desde el 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2019.
- ✓ Informe por el que se da cuenta de la encomienda a la Abogacía General de la Comunidad de Madrid del ejercicio de las acciones jurisdiccionales para personarse la Comunidad de Madrid, como acusación popular, en el procedimiento de Diligencias Previas nº 773/2017, seguidas en el Juzgado de Violencia Sobre la Mujer nº 8 de Madrid.

## ■ Educación, Juventud y Deporte

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración de un convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Móstoles para el sostenimiento del conservatorio profesional de música "Rodolfo Halffter" y un gasto por importe de 670.000 euros para el año 2017, destinado a su financiación.

[Acceso a  
Acuerdos de Gobierno](#)

## ■ Transportes, Vivienda e Infraestructuras

- ✓ Acuerdo por el que se aprueba el gasto de 484.988,98 euros, para el cumplimiento de la Sentencia nº 161 de 26 de abril de 2017, dictada por la Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, del Tribunal Superior de Justicia de Madrid en el Procedimiento Ordinario 296/2016 a favor de la mercantil "Autopista Trados 45, S.A".
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación por procedimiento abierto con criterio único, el económico, del servicio de mantenimiento de firmes en la Red de Carreteras de la Comunidad de Madrid. Años 2018-2020 y se autoriza un gasto plurianual por importe de 60.500.000 euros (IVA incluido) para los años 2017, 2018, 2019 y 2020, con un plazo de ejecución de 36 meses.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la enajenación de la parcela C-1D y local garaje de la parcela C-1C colindante, situadas en la Colonia Ventilla, propiedad de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, mediante subasta pública con un precio tipo de licitación de 3.520.027,55 euros.

[Acceso al Boletín](#)

Como cada semana se informa de todas las novedades referentes a Becas, Ayudas y Subvenciones, Empleo Público, Formación y Premios en la Comunidad de Madrid

## ■ **Becas, Ayudas y Subvenciones:**

➤ Entidades del Tercer Sector de Acción Social

[Subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social](#)

➤ Alumnos menores de 34 años

[Ayudas para ampliación de estudios de idiomas, música, danza, arte dramático, diseño, conservación y restauración de bienes culturales y artes plásticas y diseño en el extranjero](#)

➤ Entidades sin fines de lucro

[Subvenciones para mantenimiento de servicios y desarrollo de programas de atención a personas con discapacidad](#)

➤ Ayuntamientos

[Ayudas a la promoción turística](#)



[Acceso al Boletín](#)

- Universidades, hospitales públicos de la red

[Ayudas para la contratación de ayudantes de investigación y técnicos de laboratorio a través del Programa Operativo de Empleo Juvenil y la Iniciativa de Empleo Juvenil \(YEI\)](#)

- Municipios

[Subvenciones a municipios para la redacción de instrumentos de planeamiento general, de desarrollo y sus modificaciones](#)

- Alumnos de entre 16 a 30 años inscritos en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil

[Becas para el estudio de Programas de Segunda Oportunidad](#)

- Alumnos universitarios

[Becas de Excelencia](#)

- Entidades sin ánimo de lucro

[Subvenciones para el desarrollo de proyectos dirigidos a asistir a mujeres embarazadas y a madres sin recursos con hijos de cero a tres años y a mantener una red de apoyo](#)

- Personas físicas o jurídicas titulares de centros o entidades de formación

[Subvenciones para la financiación de programas de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados](#)

[Acceso al Boletín](#)

- Personas con discapacidad en situación de dificultad o vulnerabilidad social

[Ayudas para el fomento de la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad](#)

- Autónomos

[Ayudas para la adquisición de vehículos ligeros eficientes, auxiliares y de servicios](#)

- Autónomos, titulares de una licencia autotaxi

[Ayudas para la adquisición de vehículos eficientes para su uso de autotaxi](#)

- Personas físicas

[Ayudas para apoyar el acogimiento familiar de menores](#)

- Personas físicas o jurídicas

[Subvenciones dirigidas a la reducción de la siniestralidad laboral mediante la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo](#)

- Arrendatarios de una vivienda de la Agencia de Vivienda Social

[Reducción de la renta de viviendas de la Agencia de Vivienda Social](#)

[Acceso al Boletín](#)

- Titulares de explotaciones ganaderas de animales de las especies bovina, ovina, caprina y equina

[Ayudas para compatibilizar la actividad ganadera con la existencia de lobos, perros asilvestrados y buitres](#)

- Empresas vinícolas

[Ayudas para la promoción de vinos en mercados de terceros países en la Comunidad de Madrid](#)

- Entidades Locales

[Ayudas financieras a ayuntamientos para la prestación de servicios según el Programa Regional de Inversión de la Comunidad de Madrid](#)

- Pymes industriales

[Ayudas para el apoyo a la puesta en marcha por las Pymes industriales madrileñas de proyectos de INDUSTRIA 4.0](#)

- PYMES

[Ayudas dirigidas a reforzar la complementariedad de la Fase 2 del Instrumento PYME del Programa Europeo Horizonte 2020 para el Fomento de la Inversión Empresarial en I+D+I](#)

[Acceso al Boletín](#)

## ➤ Empresas

[Subvenciones para la contratación estable de jóvenes con discapacidad, en el mercado ordinario de trabajo](#)

➤ Empresas cualquiera que sea su forma jurídica, autónomos y entidades de carácter privado sin participación pública que no tengan ánimo de lucro.

[Subvenciones para el fomento de la contratación estable de mujeres víctimas de violencia de género, personas víctimas del terrorismo y personas en riesgo de exclusión social](#)

➤ Trabajadores autónomos, empresas, y las entidades de carácter privado sin participación pública que no tengan ánimo de lucro

[Subvención para la contratación indefinida de personas desempleadas, en especial de mayores de 45 años y mujeres con especiales dificultades de inserción](#)

➤ Trabajadores autónomos, empresas, y las entidades de carácter privado sin participación pública que no tengan ánimo de lucro

[Subvenciones para la contratación de jóvenes inscritos en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil](#)

[Acceso al Boletín](#)

➤ Pequeñas empresas

[Ayudas para incentivar el uso de servicios de innovación en las pequeñas empresas \(Programa Cheque Innovación\)](#)

➤ Trabajadores desempleados

[Ayudas a trabajadores que se constituyan por cuenta propia](#)

➤ Autónomos

[Ayudas del Programa de Consolidación del Trabajo Autónomo \(ampliación de la tarifa plana\)](#)

➤ Empresas

[Subvenciones para acciones formativas con compromiso de contratación de trabajadores desempleados](#)

➤ Mujeres víctimas de violencia de género

[Ayudas económicas de pago único \(Ley Orgánica 1/2004\)](#)

➤ Perceptores de la prestación por desempleo en su modalidad de pago único

[Subvenciones para el abono de cuotas a la Seguridad Social](#)

[Acceso al Boletín](#)

- Personas físicas o jurídicas que contraten trabajadores con discapacidad

[Subvenciones para el fomento del empleo de las personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo](#)

- Empresas

[Ayudas al desarrollo local para Grupos de Acción Local](#)

- Jóvenes hasta 35 años

[Inscripción o Modificación en la Lista Única de Solicitantes de Viviendas con Protección Pública para Arrendamiento con Opción de Compra para Jóvenes \(VPPA OC-J\)](#)

[Acceso al Boletín](#)

## ■ Empleo Público:

### ➤ Oficial Agropecuario

[Convocatoria para la cobertura temporal en la modalidad de contrato de relevo y por el procedimiento de urgencia, de un Oficial Agropecuario \(Grupo III, Nivel 4, Área B\)](#)

### ➤ Cuerpo de Auxiliares de Administración General

[Pruebas selectivas para el ingreso en el Cuerpo de Auxiliares, de Administración General, Grupo C, Subgrupo C2, de la Comunidad de Madrid](#)

### ➤ Cuerpo de Técnicos y Diplomados Especialistas, Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos (Especialidad de Archivos)

[Pruebas selectivas para el ingreso en el Cuerpo de Técnicos y Diplomados Especialistas, Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos, Especialidad de Archivos, de Administración Especial, Grupo A, Subgrupo A2, de la Comunidad de Madrid](#)

### ➤ Cuerpo de Técnicos Superiores Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos (Especialidad de Archivos)

[Pruebas selectivas para el ingreso en el Cuerpo de Técnicos Superiores Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos, Especialidad de Archivos, de Administración Especial, Grupo A, Subgrupo A1, de la Comunidad de Madrid](#)

[Acceso al Boletín](#)

- Especialista en Enfermería del Trabajo, Óptico-Optometrista y Técnico Auxiliar de Farmacia

[Bolsa de empleo temporal](#)

- Enfermero/a de Atención Primaria y Atención Hospitalaria

[Bolsa única para la contratación de personal temporal](#)

- Médicos Pediatras en Atención Primaria

[Bolsa única para la contratación de personal temporal](#)

- Médicos de Familia de Atención Primaria

[Bolsa única para la contratación de personal temporal](#)



[Acceso al Boletín](#)

## ■ Formación:

- Ciudadanos mayores de dieciocho años

[Pruebas libres para la obtención Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria](#)

- Ciudadanos mayores de veinte años o que los cumplan en el año natural en el que se celebren

[Pruebas para la obtención del título de bachiller](#)

- Ciudadanos

[Cursos sobre prevención de riesgos laborales](#)

- Desempleados y trabajadores ocupados que cumplan los requisitos mínimos

[Cursos de formación para desempleados](#)

- Ciudadanos y Entidades sociales

[Cursos de la Escuela de Voluntariado](#)

[Acceso al Boletín](#)

## ■ Premios:

➤ Personas, entidades o equipos de trabajo que hayan contribuido al desarrollo sociocultural.

[Premios de Cultura](#)





Ventana  
del Cine Madrileño  
28 — 30 septiembre 2017  
3ª edición

Invitados Chile y Alemania



## DE INTERÉS PARA TU VECINO



# NUESTROS SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**NUESTROS  
SERVICIOS**



 **Síguenos:**  
 **0 1 2**  
**@012cmadrid**

**Chat  
012**

**Solicit@  
información**

Servicio de  
**ALERTAS**

Todas tus  
gestiones en un  
**Clic**

**OFICINAS DE  
REGISTRO**

**Localiza  
tu centro**

**Preguntas  
Frecuentes**



El Portal de **Gestiones y Trámites** ofrece toda la información sobre todas las gestiones y trámites que pueden hacer ciudadanos y empresas con la Comunidad de Madrid y realizar de forma electrónica todos los servicios disponibles.





## ■ ¿Qué es el Servicio 012?

El 012 es un servicio de información y atención multicanal que la Comunidad de Madrid pone a disposición del personal de ese ayuntamiento y de los ciudadanos de vuestra localidad a través del portal **madrid.org** para solicitar información general y especializada sobre los servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos.

- [INFORMACIÓN GENERAL](#)
- [INFORMACIÓN ESPECIALIZADA](#)
- [DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS](#)
- [SERVICIOS DE ATENCIÓN ESPECÍFICOS](#)
- [ENVÍO DE DOCUMENTOS](#)
- [CHAT](#)
- [RECOGIDA DE ALERTAS](#)
- [RECOGIDA SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS](#)

Sugerencias,  
Quejas y  
Agradecimientos



**Para que un vecino de vuestro municipio pueda presentar una sugerencia, queja y agradecimiento, puedes hacerlo por cualquiera de los siguientes canales:**

## Telemático

Seleccionando ámbito y cumplimentando el correspondiente [formulario online](#).

## Telefónico

Llamando al [teléfono de Atención al Ciudadano 012](#) de la Comunidad de Madrid, donde un operador le ayudará a su cumplimentación de su Sugerencia, Queja y Agradecimiento y posterior envío.

## Presencial

Cumplimentando el [Impreso](#) que puede descargar en esta página, conforme a las Instrucciones de la solicitud y presentar en las [Oficinas de Atención al Ciudadano](#) y en cualquier [Punto de Información](#) o [Registros de la Comunidad de Madrid](#), de otra Comunidad Autónoma, de la Administración General del Estado o de las Entidades Locales del ámbito de la Comunidad de Madrid, cuando estas últimas hayan firmado el correspondiente convenio de [Ventanilla única](#).

## Por fax

Si el vecino lo desea podrá presentar su escrito mediante fax y remitirlo al número: 91 720 98 75.

## Por correo postal

Enviando un escrito a la Subdirección General de Atención al Ciudadano (C/ Gran Vía, 43, 4ª planta, 28013-Madrid), indicando el objeto de su sugerencia o queja, sus datos personales, dirección postal y teléfono para mantener contacto con usted.

En un plazo aproximado de 48 horas nos pondremos en contacto con el ciudadano y procederemos a tramitar su respuesta con la mayor celeridad posible.

- La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano ofrece la dirección de correo electrónico:

[atencionayuntamientos@madrid.org](mailto:atencionayuntamientos@madrid.org),

para que el **personal de tu ayuntamiento nos hagáis llegar todas vuestras consultas** en relación con aquellas materias en las que necesitéis información u orientación para acceder a los servicios públicos de la Comunidad de Madrid.

- Agradecemos vuestra participación en la difusión de la información a todos los vecinos de ese Ayuntamiento en el compromiso conjunto de mejorar la Atención al Ciudadano en la prestación de Servicios Públicos.





# Comunidad de Madrid

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

**Dirección General de  
Calidad de los Servicios  
y Atención al Ciudadano**