



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano



Hacemos más Comunidad

Marzo 2018

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



Rutas Culturales para personas mayores



Semana Santa: 'Campus deportivo' y 'Días sin cole'



8 de marzo: Día Internacional de la Mujer



Ciclo de conferencias "Mujeres en las artes". Marzo de 2018



Cheques de Educación Infantil (Curso 2018-2019)

[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 autoriza la contratación por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, del contrato de "Servicio de vigilancia y seguridad en diversas dependencias de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor y en los Centros de Ejecución de Medidas Judiciales", y se autoriza un gasto plurianual por importe de 2.733.187,20 euros para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019.
- ✓ Acuerdo por el que se aprueban los Planes de Emergencia Exterior de las Instalaciones Industriales de Brenntag Química S.A. y E.T.A.P. Valmayor.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración del Acuerdo Marco para la contratación de las obras de reforma, ampliación y mejora de sedes judiciales de la Comunidad de Madrid, a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios con un valor estimado de 4.132.231,40 euros, y un plazo de ejecución total del acuerdo marco de 10 meses.
- ✓ Acuerdo por el que se fijan los servicios mínimos con ocasión de la huelga convocada para el día 8 de marzo de 2018.
- ✓ Informe por el que se da cuenta de la propuesta de adjudicación por Canal de Isabel II, S.A. del contrato de "Suministro de vehículos en arrendamiento con mantenimiento y seguro (renting)", dividido en once lotes, a las empresas "Alphabet España Fleet Management, S.A." (Lotes 1, 3, 5, 7 y 8), "Arval Service Lease, S.A." (Lotes 2, 4 y 6), y "Leaseplan Servicios, S.A." (Lote 9), por un importe total de 2.671.944,84 euros, excluido el IVA, y un plazo de duración de tres años.

[Acceso a Acuerdos de Gobierno](#)

- ✓ Informe por el que se da cuenta de la propuesta de adjudicación del contrato de “Servicios de vigilancia y seguridad de las sedes judiciales de la Comunidad de Madrid”, por un importe total de 21.662.822,58 euros y un plazo de ejecución de 2 años.

■ **Economía, Empleo y Hacienda**

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración del Acuerdo Marco para la prestación de servicios postales y de burofax, dividido en dos lotes, a adjudicar por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, que va a regir la adopción de tipo, con un valor estimado de 79.378.314,80 euros, IVA excluido y un plazo de ejecución de 24 meses.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración del contrato de servicios denominado “Diagnóstico global del pequeño comercio minorista de la Comunidad de Madrid 2018”, tramitado por procedimiento abierto, mediante pluralidad de criterios y se autoriza un gasto por importe de 481.850 euros.
- ✓ Acuerdo por el que se aprueba un gasto por importe de 977.700,01 euros, para financiar la encomienda de gestión a la empresa Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., (TRAGSATEC), para apoyo técnico a la gestión de expedientes de control de la seguridad industrial de diversas instalaciones.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la modificación de porcentajes del expediente de gasto plurianual relativo a la contratación, por procedimiento abierto y pluralidad de criterios, del servicio de “Gestión integral de los centros de proceso de datos del Servicio Madrileño de Salud”, de la Consejería de Sanidad.*Acompaña al correspondiente de Sanidad.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la modificación de porcentajes del expediente de gasto plurianual relativo a la celebración del contrato mixto denominado “Retirada de basura de los contenedores de las áreas socio-recreativas de la Comunidad de Madrid durante el período 2018-2022 y suministro mediante arrendamiento con opción de compra de nuevos

[Acceso a
Acuerdos de Gobierno](#)

contenedores", tramitado por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio. *Acompaña al correspondiente de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio.

- ✓ Decreto por el que se establece el régimen de control de los expedientes de subvenciones de las fundaciones del sector público de la Comunidad de Madrid.

■ Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio

- ✓ Acuerdo por el que se aprueba definitivamente la Modificación Puntual del Plan General de Ordenación Urbana de Torrejón de Ardoz, consistente en la reasignación de tres redes públicas que, a su vez, implica la modificación del Plan Parcial del Sector SUP-R5 "Conexión Alcalá".
- ✓ Acuerdo por el que se aprueba definitivamente la Modificación Puntual del Plan General de Ordenación Urbana de Algete, para dar una nueva redacción al artículo 17.3.2.8 de la Ordenanza 1 de Casco Antiguo; añadir un nuevo apartado 4.1.7 al artículo 17.5 de la Ordenanza Residencial Unifamiliar y, en relación con el capítulo 9 "Regulación de usos según su función", se modifica su apartado 9.1.1 y se incluye el 9.8.bis.
- ✓ Acuerdo por el que se aprueba definitivamente la Modificación Puntual nº 30 de las Normas Subsidiarias de Planeamiento Municipal de Humanes de Madrid, para la creación del Sector R "Mixto Terciario Industrial IV".
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración del contrato mixto denominado "Retirada de basura de los contenedores de las áreas socio-recreativas de la Comunidad de Madrid durante el período 2018-2022 y suministro mediante arrendamiento con opción de compra de nuevos contenedores", tramitado por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, y se autoriza un gasto plurianual por importe de 1.914.099,42 euros, a ejecutar desde el 1 de julio de 2018 hasta el 30 de junio de 2022.

[Acceso a
Acuerdos de Gobierno](#)

■ Sanidad

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación, por procedimiento negociado sin publicidad, por exclusividad, del suministro: “Fraccionamiento industrial del plasma humano proveniente del Servicio Madrileño de Salud para la obtención de derivados plasmáticos de uso terapéutico” y un gasto plurianual de 13.472.908,80 euros (IVA incluido), para los ejercicios 2018 y 2019.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración del contrato mixto de suministros y obras, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, para la gestión eficiente de las energías primarias utilizadas en los siguientes edificios: el Hospital Universitario de Móstoles, Centro de Especialidades Coronel de Palma y Centros de Salud Mental adscritos, por un plazo de ejecución de 15 años.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación, por procedimiento abierto y pluralidad de criterios, del servicio de “Gestión integral de los centros de proceso de datos del Servicio Madrileño de Salud” y un gasto plurianual de 26.256.656,87 euros (IVA incluido), para los ejercicios 2018 a 2022.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, de la póliza del seguro de responsabilidad civil/patrimonial del Servicio Madrileño de Salud y un gasto plurianual por un importe máximo de 12.750.000 euros (IVA exento), para un plazo de ejecución de 12 meses.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación, por procedimiento abierto y pluralidad de criterios, y tramitación urgente, de la gestión, en régimen de concierto, del servicio público de rehabilitación a las personas afectas de procesos neurológicos centrales para la atención de pacientes con daño cerebral sobrevenido, que precisen continuidad de tratamiento en régimen de hospitalización y de hospital de día en la Comunidad de Madrid, por un importe de 12.473.400 euros (IVA exento) y un plazo de ejecución de dos años.

[Acceso a
Acuerdos de Gobierno](#)

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación, por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, de la concesión de obra pública para la contratación del servicio integral de restauración, construcción, equipamiento y mantenimiento del edificio de hostelería en el Hospital Universitario La Paz, por un plazo de ejecución de 15 años.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, del "Servicio de limpieza integral de los centros de atención especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud – 2 Lotes" y un gasto plurianual de 93.917.579,36 euros (IVA incluido), para los ejercicios 2018 a 2020.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación por Acuerdo Marco, procedimiento abierto, criterio precio de adjudicación, del suministro de "prótesis en posición aortica y pulmonar y de nuevas tecnologías" (12 lotes), para los hospitales adscritos al Servicio Madrileño de Salud, con un valor estimado de 13.001.050 euros (IVA excluido), para un plazo de ejecución de 12 meses.
- ✓ Informe por el que se da cuenta de la propuesta de adjudicación del contrato de gestión del servicio público de atención integral a personas afectadas de daño cerebral irreversible no rehabilitable, en régimen de hospitalización, en la Comunidad de Madrid, a favor de la empresa Fundación Instituto San José por un importe total de 8.543.920 euros (IVA exento) y un plazo de ejecución de 2 años.

■ Políticas Sociales y Familia

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza un gasto por importe de 340.000 euros destinado a la convocatoria de ayudas para el fomento de la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad a personas con discapacidad en situación de dificultad o vulnerabilidad social, para el año 2018.

[Acceso a Acuerdos de Gobierno](#)

- ✓ Acuerdo por el que se aprueba el Plan Anual de Cooperación para el Desarrollo de la Comunidad de Madrid 2018.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto, mediante criterio precio, del contrato de Servicios de hostelería y limpieza en siete Residencias de Menores, adscritas a la Agencia Madrileña de Atención Social (7 lotes), y su gasto por importe de 1.593.799,06 euros, desde el 1 de junio de 2018 hasta el 31 de mayo de 2020.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, del contrato de servicios: Grabación de datos, escaneo de documentación y manipulación y ensobrado de comunicaciones y notificaciones de requerimientos y resoluciones en materia de gestión y tramitación del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia, y su gasto por importe de 604.854,80 euros, desde el 1 de agosto de 2018 hasta el 31 de julio de 2020.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, del contrato de servicios: Gestión de dos recursos de atención integral para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual en la Comunidad de Madrid (2 lotes), y su gasto por importe de 1.591.907,97 euros, desde el 1 de julio de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2020.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza un gasto por importe de 450.000 euros para financiar el Lote 1 (medios off line) de una campaña de publicidad denominada "Igualdad para la prevención de la violencia de género" dirigida a la ciudadanía madrileña durante el año 2018, al amparo del Acuerdo marco de servicios dirigidos a la compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios, para la difusión de campañas de publicidad institucional y otros anuncios oficiales de la Comunidad de Madrid (dos lotes 05-Am-1/2016)
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto, mediante criterio precio, del contrato de servicios: Mantenimiento de jardinería en 24 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social (2 lotes), y su gasto por importe de 1.017.745,52 euros, desde el 1 de julio de 2018 hasta el 30 de junio de 2020.

[Acceso a Acuerdos de Gobierno](#)

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto, mediante criterio precio, del contrato de Obras de recalce de cimentación de los edificios del sureste de la Quinta de Vista Alegre, entrada desde la Calle Clara Campoamor, distrito de Carabanchel, Madrid, adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social, y su gasto por importe de 2.079.558,11 euros, con un plazo de ejecución de 6 meses.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto, mediante criterio precio, del contrato de obras: Sustitución de las cubiertas de fibrocemento de la Residencia de Mayores de San Martín de Valdeiglesias, adscrita a la Agencia Madrileña de Atención Social, y su gasto por importe de 758.626,09 euros cofinanciado al 50% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Objetivo Temático 4, y la Comunidad de Madrid, con un plazo de ejecución de 30 semanas.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, del contrato de servicios: Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, y su gasto por importe de 399.661,05 euros, cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo y la Comunidad de Madrid, desde el 12 de diciembre de 2018 hasta el 11 de diciembre de 2019.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la celebración de 6 Convenios con las universidades públicas madrileñas para la impartición de títulos de posgrado universitario en materia de igualdad entre mujeres y hombres, por un importe total de 470.944,20 euros, cofinanciado en un 50 por 100 por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo de la Comunidad de Madrid (2014-2020), Eje 1, Objetivo Temático 8, Prioridad de inversión 8.4.
- ✓ 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 las diligencias previas nº 96/2018, seguidas en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 1 de Parla.
- ✓ Informe relativo a los Actos del 8 de Marzo - Día Internacional de la Mujer - Comunidad de Madrid (Mes de Marzo).

[Acceso a
Acuerdos de Gobierno](#)

■ Educación e Investigación

- ✓ Acuerdo por el que se dispone el cese de don José Luis Sotoca Santos como vocal del Consejo Social de la Universidad Complutense de Madrid, en representación de los intereses sociales, y el nombramiento, en su sustitución, de don Julio Sánchez Fierro.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación por procedimiento abierto con un criterio, el precio, del acuerdo marco para el suministro de material didáctico, material deportivo, parques infantiles y elementos decorativos para centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid, con un plazo de vigencia de 1 año y un valor estimado de 3.442.049,60 euros.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, del acuerdo marco de obra nueva, ampliación, reforma, mejora y demolición de centros educativos no universitarios de la Comunidad de Madrid 2018, dividido en 5 lotes, con un plazo de vigencia de 12 meses y una cuantía máxima estimada de 3.500.000 euros.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza la contratación por procedimiento abierto con un criterio, el precio, del acuerdo marco para el suministro de elementos de cocina, frío y lavado y menaje para centros docentes no universitarios, dividido en 3 lotes, con un plazo de vigencia de 1 año y una cuantía máxima estimada de 1.387.966,80 euros.
- ✓ Decreto por el que se regula el régimen de utilización de los inmuebles e instalaciones de los centros educativos públicos no universitarios en la Comunidad de Madrid.

■ Transportes, Vivienda e Infraestructuras

- ✓ Informe por el que se da cuenta de la propuesta de adjudicación del lote 6 del contrato de "Servicio de mantenimiento de firmes de la red de carreteras de la Comunidad de Madrid. Años 2018-2020" a la empresa Vías y Construcciones, S.A. por un importe de 9.075.000 euros y un plazo de ejecución de treinta y seis meses.

[Acceso a
Acuerdos de Gobierno](#)

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza a la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid a contratar mediante procedimiento abierto con pluralidad de criterios el contrato denominado: "Ejecución de las obras de terminación de 44 VPPA-OCJ, local comercial, trasteros y garajes en la parcela 1.31C del Ensanche de Vallecas (Madrid)", por un importe de 2.137.616,97 euros, IVA incluido, para los años 2018 y 2019 con un plazo de ejecución de 13 meses, así como el gasto presupuestario correspondiente.

■ **Cultura, Turismo y Deportes**

- ✓ Acuerdo por el que se autoriza un gasto para el año 2018 por importe de 1.500.000 euros destinado a la convocatoria de subvenciones a los clubes deportivos madrileños por la participación de sus equipos en las máximas categorías y niveles de competiciones oficiales de ámbito nacional o internacional, de carácter no profesional.
- ✓ Acuerdo por el que se autoriza un gasto de 3.220.000 euros en concepto de subvención nominativa a favor de la "Fundación Orquesta y Coro de Madrid" para el año 2018.
- ✓ Decreto por el que se declara Bien de Interés Cultural el lienzo "La Sagrada Familia", atribuido a Bartolomé Esteban Murillo.

[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:**

➤ Ciudadanos

[Cheques de Educación Infantil \(Curso 2018-2019\)](#)

➤ Ciudadanos

[Ayudas a la creación literaria](#)

➤ Entidades sin fines de lucro

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

➤ Farmacéuticos titulares propietarios de oficinas de farmacia

[Aplicación índice corrector de los márgenes de Oficinas de Farmacia \(RD 823/2008\)](#)

[Acceso al Boletín](#)

➤ Trabajadores autónomos o por cuenta propia

[Ayudas para una segunda oportunidad de los trabajadores autónomos o por cuenta propia \(Programa Re-Emprende\)](#)

➤ Mujeres víctimas de violencia de género

[Ayudas individuales para favorecer la autonomía de mujeres víctimas de violencia de género](#)

➤ Arrendatarios de una vivienda de la Agencia de Vivienda Social

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

➤ 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](#)

[Acceso al Boletín](#)

➤ 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](#)

➤ 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 \(VPPA OC-J\)](#)

■ Empleo Público:

- Facultativo Especialista en Farmacia Hospitalaria para el Hospital Universitario Fundación Alcorcón

[Contratación temporal de un Titulado Especialista en Farmacia Hospitalaria del Hospital Universitario Fundación Alcorcón](#)

- Técnico de Grado Medio

[Contratación de un Titulado de Grado Medio \(cobertura interina mediante valoración de méritos y constitución de lista de espera\)](#)

[Acceso al Boletín](#)

➤ Titulado Medio (Arquitectura)

[Contratación a tiempo cierto de personal laboral en la Categoría Profesional de Titulado Medio, Arquitectura, \(Grupo II, Nivel 7, Área B\), por el procedimiento de urgencia](#)

➤ 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

[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](#)

■ Premios:

➤ Alumnos de los centros educativos de la Comunidad de Madrid

[Concurso: "Carteles en conmemoración del Día de Europa"](#)

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

[Premios de Cultura de la Comunidad de Madrid](#)

➤ Titulares de edificios y empresas encargadas de la rehabilitación

[V Edición Premios a la mejor rehabilitación energética de edificios](#)

[Acceso al Boletín](#)

➤ Titulares de instalaciones domóticas o inmóticas

[X Edición Premios a la mejor Instalación Domótica y mejor Instalación Inmótica](#)

➤ Ciudadanos

[Concurso escolar "Consumópolis"](#)

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

[Premios de Cultura](#)



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,

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

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