



## Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

**Código identificativo**

CBP 36/2023

**Categoría**

Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa

**Órgano responsable**

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda  
Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos  
[cg.presupuestosyrrhh@madrid.es](mailto:cg.presupuestosyrrhh@madrid.es)



## Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

### Descripción

El Portal del Jubilado es un portal alojado en la sede electrónica municipal al que puede acceder exclusivamente el personal jubilado y pensionista del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos, tras identificarse electrónicamente por alguno de los medios identificativos establecidos por el Ayuntamiento de Madrid (Cl@ve PIN, Clave permanente, Certificado electrónico y DNI electrónico).

En la actualidad, el Portal ofrece la posibilidad de acceder a información sobre contenidos de especial interés para el colectivo al que está destinado (como actividades deportivas, de ocio, enlaces para fomentar la participación en la gestión municipal o difusión de nuevas estrategias municipales) o realizar diversas gestiones, tales como solicitud de ayudas sociales, premio por años de servicio o solicitud de nóminas y certificados de IRPF. El Portal dispone de diversas pestañas, cuyo mantenimiento corresponde a distintos centros directivos atendiendo a las competencias que tiene atribuidas.

Con la finalidad de incrementar la autonomía digital de este colectivo, se están elaborando unas píldoras informativas en materia de acción social que se implantarán próximamente, en las que se explica cómo tramitar las ayudas, con el único objetivo de ofrecer la posibilidad de mejorar sus capacidades digitales y dar mayor seguridad en el manejo de los entornos informáticos.

El Portal del Jubilado es una actuación alineada con la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos y promueve la generación de un modelo organizativo flexible, que se adapta a las particularidades del colectivo de personal jubilado.



## Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

### Implantación y desarrollo

El Portal inició su diseño a principios de 2017, momento en el que la unidad gestora de acción social del Ayuntamiento de Madrid solicitó la parametrización mediante una posible aplicación informática en la que, a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es), el personal jubilado y pensionista pudiera gestionar sus ayudas.

Sin embargo, desde el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) se optó por diseñar el proyecto “PRO607-Espacio para jubilados y gestión de ayudas sociales” con la finalidad de construir un Portal Web del personal jubilado municipal, cuyos contenidos abarcaban competencias de diversos centros directivos y cuyo mantenimiento requería una gran cantidad de medios personales y técnicos. La gestión del Portal fue asumida por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

Con la introducción en 2018 del Capítulo VI, *Uso de medios electrónicos por parte del personal municipal*, en el Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid de 22 diciembre de 2005, y en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26 de febrero de 2019, se estableció la obligación del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid de relacionarse electrónicamente en los procedimientos y solicitudes que realizase en atención a su anterior condición de empleado público. Así, en mayo de 2019 se puso en funcionamiento el Portal del Jubilado, permitiéndose que a partir de dicha fecha se pudieran presentar, con carácter voluntario, las solicitudes de ayudas de acción social, estableciéndose la obligatoriedad de uso de este canal electrónico para el personal jubilado a partir del 1 de enero de 2020.

Junto al Portal, cuando los usuarios se dirigen por correo electrónico a la unidad gestora en demanda de información, suele incluirse siempre que se considera procedente una Guía mediante la que pueden contrastar la información que se les facilita, ampliarla o tenerla a su disposición para futuras consultas.

Esta Guía sirve indirectamente para mejorar la difusión de la información en materia de acción social, ya que además de explicar los beneficios a que puede acceder el personal, se informa sobre otros actos de comunicación reforzada:

- El personal recibe a través de correo electrónico automatizado en la dirección declarada en la solicitud de ayuda, con el carácter de mera comunicación, aviso de que se ha dictado un acto administrativo que le afecta, de modo que pueda realizar las actuaciones que procedan o estime oportuno (entre otros, subsanar los defectos de su solicitud, interponer recurso en vía administrativa o en vía laboral, dependiendo de la naturaleza de su vínculo profesional con la Administración).

Esta comunicación reforzada es de particular interés para el personal pensionista que opta por la tramitación electrónica, pues de optar por la tramitación en papel, ha de estar atento a la publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) y ejercitar las acciones que procedan en el plazo correspondiente.

- Envío de avisos individualizados a través de SMS a las personas que se han suscrito voluntariamente a este canal de comunicación, de forma que en el momento de la publicación de las resoluciones en el BOAM reciben un mensaje informativo para que acudan a consultar esa publicación en el diario oficial o el aviso enviado a su correo electrónico.



## Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

### Impacto

El impacto se traduce en un beneficio para el personal usuario ya que permite realizar rápidamente y durante las 24 horas de todos los días del año las gestiones que precisen, evitándose desplazamientos innecesarios; para la organización municipal el impacto también es favorable, al permitir mejorar la prestación de sus servicios en términos de eficacia y eficiencia.

Por lo que se refiere a la evaluación de la actuación, las preguntas y demandas formuladas por las personas destinatarias a través de los distintos canales constituyen una interesante fuente de retroalimentación, lo que permite analizar eventuales defectos o carencias de contenido de interés para la actualización del Portal y para la eventual mejora de la gestión.

Asimismo, en materia de acción social se publican avisos sobre aquellas cuestiones novedosas que puedan afectar al personal jubilado o pensionista.

El uso de este Portal es muy relevante. Por ejemplo, en 2022 se han realizado 78.178 consultas en materia de ayudas sociales y 1.992 solicitudes de cambio de cuenta corriente; 7.343 gestiones en relación con el premio por años de servicio y 6.018 relacionados con nóminas y certificados del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Asimismo, se han atendido 12.907 correos electrónicos y enviado 1.854.671 SMS.



## Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

### Actores

El diseño del Portal del Jubilado ha sido realizado por el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Por lo que se refiere a los contenidos, son responsabilidad de cada dirección general materialmente competente: Dirección General de la Función Pública, Dirección General de Costes y Gestión de Personal, Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, así como todos los organismos autónomos, en relación con la acción social correspondiente a su ámbito.

Finalmente, la ayuda a la identificación digital, en los casos necesarios, se presta por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, a través de los canales de Línea Madrid.

Tal y como se ha señalado, el Portal se retroalimenta a través de las preguntas y consultas de los usuarios, siendo además objeto de una actualización permanente.

Todo ello permite afirmar que el diseño y funcionamiento del Portal del Jubilado constituye un ejemplo de gobernanza, al implicar a gran parte de la organización municipal y contar con la participación activa de los usuarios.



## Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

### Replicabilidad

El contenido del Portal puede servir como ejemplo para que las unidades gestoras de otros ámbitos de actividad pongan a disposición, no sólo del personal, sino de la ciudadanía, instrumentos de comunicación que faciliten el conocimiento de la actividad municipal, añadiendo valor a la aplicación de los recursos públicos.

Esa misma reflexión se puede extrapolar al ámbito del apoyo personalizado al colectivo de personal jubilado. Para ello resulta imprescindible contar con personal que conozca bien los procesos de trabajo y pueda dedicar el tiempo necesario a elaborar los materiales en el soporte que se considere más idóneo.

Asimismo, resulta imprescindible para la replicabilidad en los casos de iniciativas dirigidas al personal jubilado contar con el apoyo de personal que los oriente en el uso de las nuevas tecnologías y en la obtención de alguno de los sistemas de identificación electrónicos, pudiéndose realizar el acceso siempre que se disponga de acceso a Internet a través de un equipo informático de sobremesa, portátil, tablet o teléfono móvil y un sistema de identificación electrónica con los niveles de seguridad exigidos por el Ayuntamiento de Madrid para permitir el acceso al Portal.



## Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

### Difusión y documentación

La difusión de los contenidos se realiza a través de la página web del Portal del Jubilado

[En portada - Portal del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid](#)