



Despedida
Acción
Social

GUÍA DE AYUDAS DE ACCIÓN SOCIAL PERSONAL JUBILADO Y PENSIONISTA

Dirección General de Función Pública

AGRADECIMIENTO

Desde la Dirección General de Función Pública te agradecemos tu labor a lo largo de tu vida profesional en el Ayuntamiento de Madrid.

Para facilitar tu partida hemos elaborado este suplemento en el que se pretende recoger, en síntesis, la información de utilidad sobre las ayudas de acción social a las que puedes acceder.

Si eres familiar de personal municipal o jubilado fallecido, a efectos de Acción Social municipal serás considerado como personal pensionista.

Si tienes cualquier duda, estamos aquí para ayudarte; consulta con las unidades gestoras de acción social.

(Ver Información de contacto al final de este documento)



1. NORMATIVA	3
2. PERSONAL Y UNIDAD FAMILIAR	3
3. LÍNEAS DE AYUDAS	4
4. CÓMO SOLICITAR UNA AYUDA	5
5. PREGUNTAS FRECUENTES APLICACIÓN “MIS AYUDAS”	6
6. DIFUSIÓN E INFORMACIÓN	8
7. OTROS BENEFICIOS.....	9
8. CONTACTO.....	10

1. NORMATIVA

La normativa que regula esta materia se recoge en dos disposiciones fundamentales: en el Acuerdo Convenio sobre Condiciones de Trabajo Comunes al Personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos para el periodo 2019-2022 y las Bases Generales de convocatoria de las ayudas de acción social y las Específicas reguladoras de cada una de las líneas de acción social aprobadas para cada año.

2. PERSONAL Y UNIDAD FAMILIAR

El **personal jubilado** por el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos podrá solicitar las ayudas de transporte, asistenciales, de educación infantil, por discapacidad física, intelectual o sensorial y para tratamiento psicológico o psiquiátrico, conforme a lo establecido en el Acuerdo-Convenio 2019-2022.

Quienes tengan la condición de **personal pensionista**¹ podrán solicitar las ayudas asistenciales, de educación infantil, por discapacidad física, intelectual o sensorial y para tratamiento psicológico o psiquiátrico. Este personal deberá solicitar su alta mediante solicitud dirigida a la Dirección General de Función Pública.

Para realizar las gestiones relacionadas con los procedimientos de acción social de alta/baja de **personas beneficiarias**² de la unidad familiar del personal jubilado y pensionista, y siempre según lo que se indique en las bases de cada convocatoria, la persona titular de la ayuda tendrá las siguientes opciones:

- **Personal jubilado:** debe presentar las solicitudes ajustadas a los modelos establecidos y acompañadas de la documentación, declaraciones responsables y facturas, accediendo a través de la página web "<https://jubilacion.madrid.es>" a la aplicación de "**Mis ayudas**".
- **Personal pensionista:** puede presentar las solicitudes ajustadas a los modelos establecidos y acompañadas de la documentación, declaraciones responsables y facturas, **a través de uno de estos dos canales:**
 - Acceder a través de la página web "<https://jubilacion.madrid.es>" a la aplicación de "**Mis ayudas**" para presentar electrónicamente las solicitudes de alta/modificación y demás documentación. **Ver apartado 4**
 - Acudir presencialmente a las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía** en los Distritos, o a cualquiera de las **oficinas de Registro** del Ayuntamiento de Madrid o sus Organismos autónomos, o bien a través de cualquiera de las formas establecidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

¹ Se considerará **pensionistas** a los familiares del personal municipal que sean sujetos de una pensión pública causada por su fallecimiento, ocurrido bien en servicio activo, o bien en situación de jubilación de la administración municipal.

² Para determinar las **personas beneficiarias** de ayudas de acción social y conocer la documentación necesaria para solicitar su alta en la unidad familiar, pueden consultar las Bases Generales de Acción Social del año vigente.

3. LÍNEAS DE AYUDAS

Las cuantías y plazos deben consultarse en las Bases generales de convocatoria de las ayudas de acción social y las específicas reguladoras de cada una de las líneas de acción social que se aprueban cada año y se publican en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y en la página web “<https://jubilacion.madrid.es>”.

Ayudas Asistenciales.

Conceptos incluidos:

- Línea I. Aparatos ópticos.
- Línea II. Aparatos auditivos y arreglos y prótesis dentales.
- Línea III. Aparatos ortopédicos.
- Línea IV. Productos alimenticios específicos y consumibles (sensores) para el control de la diabetes.
- Línea V. Tratamientos de fertilidad.
- Línea VI. Vacuna.
- Línea VII. Tratamientos Fisioterapéuticos.

Ayuda de Educación Infantil.

Conceptos incluidos: Gastos de asistencia a escuela infantil durante el curso escolar que finaliza en el año de la convocatoria. Se abonará hasta la fecha de inicio del curso escolar del año en el que el menor cumpla 3 años de edad (o 6 años en caso de discapacidad del hijo o hija).

Ayuda para tratamiento psicológico o psiquiátrico no farmacológico.

Conceptos incluidos: Gastos ocasionados por tratamientos psicológicos o psiquiátricos no farmacológicos del propio personal municipal, jubilado y pensionista, así como los o las cónyuges, parejas de hecho o hijos e hijas integrantes de la unidad familiar.

Ayuda por discapacidad física, intelectual o sensorial.

Conceptos incluidos: Gastos ocasionados por el o la cónyuge, pareja de hecho e hijos e hijas con discapacidad física, intelectual o sensorial igual o superior al 33%, y que estén a cargo del personal en activo, jubilado y pensionista del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y no obtengan ingresos personales por actividad retribuida o pensión superiores a la cuantía determinada en las bases específicas de la convocatoria.

Ayuda de transporte.

Tarjeta de Transporte: se tramitará de forma gratuita la tarjeta de transporte público anual al personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid que resida en la Comunidad de Madrid. Si no se dispone de tarjeta a fecha de jubilación, será necesario realizar una solicitud para que le sea tramitada.

4. CÓMO SOLICITAR UNA AYUDA

Como presentar/subsanar solicitudes de Acción Social electrónicamente

- El personal jubilado, una vez que accede a la jubilación.
- El personal pensionista, una vez solicitada el alta en esa condición y formalizada, tras la comprobación de que se cumplen los requisitos establecidos.

Para solicitar ayudas de acción social deberá dirigirse a la dirección <https://jubilacion.madrid.es> que dispone de un **acceso restringido** a través del Sistema de Identificación de la Sede Electrónica. *(Puede consultar la información disponible sobre identificación y firma electrónica en la sede madrid.es).*

1. Como acceder a la web jubilacion.madrid.es

Tiene que disponer de una identificación electrónica. ¿Cómo hacerlo? La información se encuentra en www.madrid.es en [Identificación y firma electrónica - Gestiones y Trámites](#), donde puede consultar las preguntas frecuentes.

Son tres medios que puede utilizar:

- Cl@ve PIN. Puede darse de alta en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía con cita previa.
- Certificado electrónico de persona física, que puede solicitar en cualquiera de las autoridades certificadoras reconocidas, la más utilizada es la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (ver: [Certificación Digital - FNMT](#)). Aviso: si tenía certificado como personal del Ayuntamiento, con la jubilación se revocará ese certificado.
- DNI electrónico (ver [portal del DNI electrónico](#)).

Si falla el acceso, puede abrir una incidencia en Cl@ve llamando al teléfono 060 o en el [Buzón de atención](#) del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital o poner una reclamación en www.madrid.es en el apartado de [Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid](#).

2. Una vez disponga de una identificación electrónica.

Una vez que dispongas de la **previa identificación electrónica** que requiere el **acceso restringido**, puedes recibir el apoyo posterior, según tu último destino profesional¹, en las unidades informativas de acción social de los órganos gestores de los Organismos Autónomos o del Ayuntamiento, en este último caso en la Dirección General de Función Pública, que te orientarán acerca de la solicitud de ayudas y gestión de personas en la aplicación de acción social "Mis ayudas".

Por lo que respecta a la Unidad de Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública del Ayuntamiento de Madrid, sita en la C/Bustamante,

¹ En el caso del personal pensionista, se recibe apoyo en la Unidad de Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública, del Ayuntamiento de Madrid.

16. 2ª planta 28045 Madrid, para recibir apoyo presencial es **imprescindible la previa concertación de cita** accediendo a la web jubilacion.madrid.es, en la pestaña Ayudas sociales - “Implantación de la cita previa para personal jubilado y pensionista”- para consultar la agenda con los días y horas disponibles.

Asimismo, de tener alguna dificultad en este trámite de cita previa, puedes dirigirte al número de teléfono: 91 588 23 75 (de lunes a viernes de 9 a 14 horas) o la dirección de correo electrónico: accionsocial@madrid.es

Una vez que has accedido a la web jubilacion.madrid.es con uno de los sistemas de identificación, en la barra superior, en la pestaña “Ayudas Sociales” puedes acceder a los siguientes contenidos:

- Solicitar y consultar una ayuda
- Solicitud de cambio de cuenta corriente*
- Solicitud de actualización de datos personales*
- Bases legales. Comunicación
- Resoluciones (OOAA o Ayto)
- Concertar cita previa
- Modelos de documentos
- Contacta

*Las solicitudes de cambio de cuenta corriente y de actualización de datos personales son unas funcionalidades que tienen como fin facilitar la actualización de los datos bancarios y personales asociados al pago de ayudas de acción social. Para realizar estas gestiones dispone de los correspondientes Formularios en el Portal del Jubilado.

Al clicar en el contenido de “**Solicitar y consultar ayudas**” entrarás en la aplicación de “Mis ayudas” y en el menú de la izquierda de la pantalla se muestran las áreas temáticas a las que se puede acceder:

1. **Solicitar una ayuda** (solicitar una ayuda con el plazo de presentación abierto)
2. **Ayudas solicitadas** (consultar el estado en que se encuentra una solicitud)
3. **Unidad Familiar** (alta/consulta/renovación de personas beneficiarias)
4. **Contacto** (unidades de contacto informativas)
5. **Bases legales** (Bases generales y específicas reguladoras de cada convocatoria)
6. **Protección de datos** (dónde ejercer los derechos de protección de datos personales relacionados con las ayudas).

Para cualquier información adicional sobre la aplicación “Mis ayudas”, las personas interesadas pueden dirigirse a las unidades gestoras de acción social.

5. PREGUNTAS FRECUENTES APLICACIÓN “MIS AYUDAS”

Para el personal_jubilado, las ayudas de acción social y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, **exclusivamente**, por vía **telemática** y en los **formularios**

disponibles en la aplicación "Mis ayudas". El personal pensionista **puede** seguir relacionándose "en papel".

Cómo solicitar una ayuda de acción social:

- Selecciona en el menú lateral la opción **Solicitar una ayuda**.
- Elige la línea de ayuda que deseas.
- Cumplimenta todos los campos y adjunta los archivos necesarios, teniendo en cuenta que los formatos de archivo aceptados son: pdf, jpg, jpe, jpeg, tif, tiff; de un tamaño máximo de 5 megas por archivo.
- Por último, envía la solicitud y guarda el justificante en pdf si lo deseas.

Cómo consultar las ayudas:

- Selecciona en el menú lateral la opción **Ayudas solicitadas**.
- Puedes acceder a cada ayuda y su documentación relacionada con información detallada del estado de dicha solicitud.

Cómo subsanar documentación:

- Comprueba en ayre, en Mi área personal, el documento que debes subsanar.
- Si estás en plazo de subsanación, al consultar tu solicitud verás que se encuentra en estado "Pendiente aportar documentación" y estará activo el icono correspondiente.
- Al hacer clic sobre el icono aparece una ventana que permite adjuntar los documentos requeridos.
- Por último, una vez que hayas adjuntado los documentos, pulsa el botón "Enviar".

Cómo incluir personas beneficiarias en la unidad familiar:

- Selecciona en el menú lateral la opción Unidad familiar/ alta de persona beneficiaria.
- Elige el tipo de persona beneficiaria a incluir.
- Cumplimenta todos los campos y adjunta la documentación necesaria (además, si es mayor de 18 años, el formulario de consentimiento), teniendo en cuenta que los formatos de archivo aceptados son: pdf, jpg, jpe, jpeg, tif, tiff de un tamaño máximo de 5 megas por archivo.
- Por último, envía la solicitud. El alta en la unidad familiar será, si se cumplen requisitos, desde la fecha de solicitud.

Cómo dar de baja a personas beneficiarias en la unidad familiar:

- Selecciona en el menú lateral la opción Unidad familiar/ consulta de personas beneficiarias.
- Elige la persona beneficiaria y haz clic sobre el icono (lupa).
- Pulsa el botón 'eliminar'
- Por último, envía la solicitud.

Cómo renovar anualmente la inscripción en la unidad familiar de hijos/as mayores de 18 años:

El día que cumplen 18 años las hijas/os causarán baja automática en la unidad familiar. Podrá solicitarse la renovación de su condición de persona beneficiaria siempre que convivan en la unidad familiar y quede acreditado que no han percibido rentas anuales superiores a 8.000 euros en el año anterior.

A partir de ese año, causarán baja automática a 31 de diciembre de cada año, debiendo, solicitar su renovación en enero, si siguen cumpliendo los requisitos exigidos, hasta el año en que cumplan 28 años²:

- Si la renovación se solicita durante el mes de enero, si se cumplen requisitos, los efectos serán desde el 1 de enero.
 - Si la renovación se solicita con posterioridad, si se cumplen requisitos, los efectos serán desde la fecha de la solicitud.
-
- Selecciona en el menú lateral la opción de **Renovación** según el tramo de edad correspondiente o si tiene discapacidad.
 - Cumplimenta todos los campos y adjunta el formulario de consentimiento.
 - Envía la solicitud.

Cómo renovar anualmente la inscripción en la unidad familiar de las personas acogidas y tuteladas menores de 18 años (puesto que cuando alcanzan la mayoría de edad causan baja automática, coincidiendo con la fecha en que cumplan 18 años):

Las personas acogidas o tuteladas menores de 18 años que ya estén de alta como personas beneficiarias en la unidad familiar deberán acreditar anualmente la continuidad de dicha condición, mediante documento actualizado expedido por el organismo competente, realizando cada año una nueva solicitud de “alta”:

- Si la nueva alta se hace durante el mes de enero, de cumplir requisitos, los efectos son desde el 1 de enero.
- Si la nueva alta se hace con posterioridad, de cumplir requisitos, los efectos serán desde la fecha de la solicitud.

6. DIFUSIÓN E INFORMACIÓN³

Toda la información referente a las ayudas de acción social se difundirá y publicitará a través de los siguientes canales de comunicación:

- Publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de las resoluciones de actos administrativos y en la sección de Ayudas Sociales de la página web <https://jubilacion.madrid.es>.

² La condición de persona beneficiaria de los hijos e hijas finaliza el día que cumplan 25 años, excepto en la ayuda de estudios, que finaliza el día que cumplan 28 años. Sin embargo, en el caso de hijos/hijas con discapacidad igual o superior al 33% no hay límite de edad, debiendo renovar anualmente de la misma forma indicada anteriormente.

³ La difusión de información mediante avisos a **correos electrónicos y los SMS** tienen como objetivo mejorar la atención y dar apoyo al personal, pero **no constituye una notificación** a partir de la cual se inicie el cómputo de plazos administrativos a los efectos previstos en la ley.



- Publicación de información y avisos en la página web <https://jubilacion.madrid.es>.
- Para el **personal pensionista que no se haya dado de alta en la página web <https://jubilacion.madrid.es>**: publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de los listados de las solicitudes concedidas, denegadas, desistidas o requeridas con las garantías exigidas por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, excepto en las líneas de ayudas de discapacidad y tratamiento psicológico o psiquiátrico, en las que se recibirá una notificación individual al domicilio indicado.
- Consulta electrónica individualizada de las ayudas solicitadas en la aplicación “**Mis Ayudas**”, a la que se accede desde la página web <https://jubilacion.madrid.es>.
- Avisos individualizados a los correos electrónicos personales declarados, en su caso, por el personal jubilado y pensionista.
- Servicio de envío de SMS de acción social **para quienes se hayan suscrito** al mismo.
- Exclusivamente para el personal jubilado, o previa solicitud para el personal pensionista, mediante **Notificaciones electrónicas por comparecencia en sede electrónica**⁴ al estar obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración⁵. En este caso no es necesario darse de alta en este sistema. Si usted o su representante reciben un aviso de puesta a disposición de una notificación electrónica pueden consultarla en Mi Carpeta en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid [Mi Carpeta - Gestiones y Trámites](#) o en la Dirección Electrónica Habilitada Única (<https://dehu.redsara.es/>).

7. OTROS BENEFICIOS

El Ayuntamiento de Madrid concertó un **Plan de Pensiones** en la modalidad de sistema de empleo de promoción conjunta para que, las personas a cuyo favor se constituyó, pudieran percibir rentas o capitales por jubilación, incapacidad permanente, dependencia severa o gran dependencia o fallecimiento. Las obligaciones de contribución a las mismas y las reglas de constitución y funcionamiento del patrimonio, se rige por la normativa de Planes y Fondos de Pensiones. así como por las especificaciones del Plan y las Normas y Funcionamiento del Fondo en el que se integra. Para ser asesorados y realizar los distintos tramites, incluido el pago de las prestaciones se pueden dirigir a cualquier

⁴ En aplicación del artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que recoge la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante.

⁵ En materia de acción social, de conformidad con los artículos 22.1 apartados c) y d), 23 y 28 del Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid, tanto el personal activo, como el personal jubilado, están obligados a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos.

oficina de CaixaBank. La documentación a aportar por la persona beneficiaria para tramitar sus prestaciones por jubilación es:

- Resolución en la que conste la fecha de los efectos económicos de la jubilación.
- NIF de la persona beneficiaria y la documentación acreditativa de la titularidad de la cuenta de pago de la prestación.

8. CONTACTO

Para la consulta con las Unidades gestoras de Acción Social dirígete a estos canales de contacto, en función de dónde hubiera finalizado tu prestación de servicios (el personal **pensionista** recibe apoyo en la Unidad de Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública del Ayuntamiento de Madrid):

AYUNTAMIENTO	Subdirección General de Acción Social C/Bustamante, 16. 2ª planta 28045 Madrid Tel. 915882375 accionsocial@madrid.es
AGENCIA TRIBUTARIA	Departamento de Gestión Recursos Humanos C/Sacramento, 5. 2ª planta 28005 Madrid accionsocialatm@madrid.es
AGENCIA PARA EL EMPLEO	Servicio de Retribuciones y Seguridad Social Paseo Pontones, 10 28005 Madrid Tel. 915133794 gallegorn@madrid.es
AGENCIA DE ACTIVIDADES	Servicio de Recursos Humanos y Atención al Ciudadano C/Bustamante, 16 - 3ª planta 28045 Madrid Tel. 915882838 rrhhyatencion@madrid.es
INFORMÁTICA AYUNTAMIENTO MADRID	Subdirección General de Recursos Humanos y Administración C/Albarracín, 33 28037 Madrid Tel. 915885287 iamsgrrh@madrid.es
MADRID SALUD	Subdirección General de Recursos Humanos Avenida del Mediterráneo, 62 28007 Madrid Tel. 915885372 msrecursoshumanos@madrid.es

Te animamos a que solicites información y ayuda para cualquier duda o problema que puedas tener en acción social.

Además, queremos recordarte que en la Dirección General de Función Pública estaremos a tu disposición siempre que lo necesites.

Un cordial saludo

Este documento tiene carácter informativo