

Consulta las dudas y preguntas frecuentes sobre acción social

¿Qué información se puede obtener de forma presencial?

**EXCLUSIVAMENTE AL PERSONAL JUBILADO O PENSIONISTA Y PREVIA
CONCERTACIÓN DE CITA**

Este servicio de apoyo en la tramitación se presta en la Dirección General de Función Pública de forma exclusiva para el personal jubilado o pensionista y previa concertación de cita accediendo a la web "jubilacion.madrid.es", en la pestaña Ayudas sociales, entrando en el documento "Implantación de la cita previa para personal jubilado y pensionista", y haciendo clic en el texto "Cita previa", para consultar la agenda con los días y horas disponibles.

En la fecha y hora de la cita, se acudirá puntual a la unidad de información que gestione la solicitud:

- La persona titular de la ayuda, deberá acudir con su documento identificativo.
- Si se trata de la persona autorizada, deberá:
 - Exhibir su DNI.
 - Entregar debidamente cumplimentado el formulario "[Autorización comunicación de datos a terceros](#)" y aportar una copia del DNI de la persona autorizante (titular de la ayuda).

Las autorizaciones tendrán validez durante el año en que se otorgan, salvo revocación previa expresa.

Si la consulta no se puede resolver en el momento, se trasladará a la Unidad de Acción Social correspondiente, remitiendo la contestación por correo electrónico en plazo mínimo posible.

Si la consulta no se puede resolver en el momento, se trasladará a la Unidad de Acción Social correspondiente, remitiendo la contestación por correo electrónico en plazo mínimo posible.

Tienen a su disposición los distintos canales de comunicación:

- 1- Telefónico 91 588 23 75 (de lunes a viernes de 9 a 14 horas) para facilitar información genérica.
- 2- Correo electrónico accionsocial@madrid.es para facilitar información genérica o individualizada.
- 3- Presencial, en el caso de la Unidad de Información de Acción Social del Ayuntamiento de Madrid, sita en la C/Bustamante, 16. 2ª planta 28045 Madrid, previa concertación de cita accediendo a la web "jubilacion.madrid.es".

Asimismo, le informo de que, si tiene alguna dificultad en este trámite de cita previa, puede dirigirse 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

¿Qué información se puede obtener a través de correo electrónico?

SE FACILITA INFORMACIÓN PERSONALIZADA

- Será imprescindible haber cumplimentado una dirección de correo electrónico en la petición de la ayuda correspondiente.
- La persona titular de la ayuda, desde la dirección de correo electrónico que consta en la solicitud, puede:

- Solicitar información general o personalizada.

- O autorizar a que se facilite información a otra persona, enviando debidamente cumplimentado el formulario “[Autorización comunicación de datos a terceros](#)” a la Unidad de información respectiva y adjuntando copia del DNI de la persona autorizada.

Las autorizaciones tendrán validez durante el año en que se otorgan, salvo revocación previa expresa.

¿Qué información se puede obtener a través de la consulta telefónica?

SE FACILITA ÚNICAMENTE INFORMACIÓN GENÉRICA:

- Trámites para solicitar una ayuda de acción social,
- Formularios,
- Documentación necesaria,
- Fechas de publicaciones en boletines oficiales,
- Plazos de presentación de ayudas
- Y toda referencia general sobre el procedimiento administrativo.

¿Quiénes son los beneficiarios de las ayudas de acción social?

El **personal municipal** tiene derecho a las ayudas de acción social siempre que esté incluido en el ámbito de aplicación de cada una de las líneas de ayudas fijadas en las [Bases generales y las Bases específicas](#) reguladoras de acción social.

- **Personal municipal:** Personal en servicio activo del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos (incluido si presta servicios efectivos, en permiso retribuido, o en incapacidad temporal). Asimismo, excepto la ayuda de transporte, el personal en excedencia por razón de violencia terrorista, por cuidado de familiares, empleadas públicas municipales en excedencia por razón de violencia de género. El personal temporal, excepto la ayuda de transporte, tiene una carencia de tres meses de servicio en los trescientos sesenta y cinco días anteriores a la solicitud de la ayuda.

El personal directivo y los Cargos Electos únicamente puede ser beneficiario de la Línea de ayuda de Tarjeta de Transporte Público anual y de la cobertura de la póliza colectiva de vida y accidentes para el personal.

Además, podrá percibir ayudas de acción social por gastos que hayan sido generados por los o las **integrantes de su unidad familiar**, siempre que se encuentren de alta en la base de datos municipal como personas beneficiarias de la unidad familiar de Acción Social, tanto en el momento de presentar la solicitud de la ayuda, como en el momento de realización del gasto que motiva la misma.

Las ayudas de Acción Social para el personal municipal y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, exclusivamente, **por vía telemática** y en los formularios disponibles a través de la intranet municipal “ayre” y/o la extranet municipal (<https://ayre.madrid.es/>).

Por ello, una vez que figures de alta en el Sistema informático y te faciliten tu clave personal de ayre, accede a través de la ruta **ayre /Mi área personal/Acción social/Mis ayudas**, a gestionar tu unidad familiar y a solicitar ayudas.

¿Qué ayudas puedo solicitar?

Las cuantías y plazos pueden 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 intranet municipal ayre y/o la extranet municipal (<https://ayre.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.

Línea V. Tratamientos de fertilidad.

Línea VI. Vacunas.

Línea VII. Tratamiento fisioterapéutico.

Ayuda de Educación Infantil.

Conceptos incluidos: Gastos de asistencia a escuela infantil. Se abona a partir de la incorporación al trabajo de las/los progenitoras/es, tras la finalización del permiso por parto, adopción o acogimiento. Se abonará hasta la fecha de inicio del curso escolar del año en el que el/la menor cumpla 3 años de edad, o 6 años en caso de discapacidad del hijo/hija.

Ayuda para tratamiento psicológico o psiquiátrico.

Conceptos incluidos: Gastos ocasionados por tratamientos psicológicos o psiquiátricos, no farmacológicos.

Ayuda por gastos de adopción o acogimiento.

Conceptos incluidos: Gastos derivados de la adopción o acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple.

Ayuda de estudios para la formación del personal.

Conceptos incluidos: Gastos derivados de los estudios reglados que curse el personal municipal.

Ayuda de estudios para la formación de los hijos e hijas.

Conceptos incluidos: Gastos derivados de los estudios reglados que cursen los hijos/as desde los 3 hasta los 28 años en el año de la convocatoria correspondiente, del personal municipal en activo.

Ayuda de comedor escolar para hijos e hijas de 3 a 16 años.

Conceptos incluidos: Gastos derivados de la asistencia a comedor escolar de los hijos/as desde los 3 años a los 16 años.

Ayuda a la promoción interna del personal.

Conceptos incluidos: Gastos derivados de la preparación de procesos de promoción interna en el Ayuntamiento de Madrid, a los que se presente el personal municipal.

Ayuda por discapacidad física, intelectual o sensorial.

Conceptos incluidos: Gastos ocasionados por cónyuge, pareja de hecho e hijos e hijas con discapacidad física, intelectual o sensorial igual o superior al 33%, que estén a cargo del personal en activo del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, integrantes de la unidad familiar y cuyos ingresos no sean superiores al IPREM incrementado en un 20%.

Ayuda por discapacidad de ascendientes a cargo.

Conceptos incluidos: Gastos derivados de la discapacidad de ascendientes en primer grado de consanguinidad/afinidad, integrantes de la unidad familiar con una discapacidad igual o superior al 50%, que convivan con la persona solicitante y cuyos ingresos no sean superiores al IPREM incrementado en un 20%.

Ayuda de transporte.

Conceptos incluidos:

- **Abono de transporte:** previa solicitud, se entregará de forma gratuita la tarjeta de transporte público anual al personal municipal beneficiario de esta ayuda (personal funcionario de carrera, personal laboral fijo, personal laboral indefinido, personal funcionario interino de vacante, personal laboral interino de vacante y el personal eventual). Asimismo, el personal directivo y los cargos electos podrán ser beneficiarios.
- **Ayuda de transporte en metálico:** Previa solicitud y cumplimiento de requisitos, consistirá en el abono en la nómina del personal municipal de una cantidad fija mensual como ayuda de transporte en tanto se

mantengan los requisitos que llevaron a la concesión de la ayuda. Son personal beneficiario:

- El personal municipal con nombramiento o contratos temporales que no sean “de vacante”, el personal con contratos celebrados a tiempo parcial, ya sean fijos o temporales, y el personal con contratos de carácter discontinuo durante el tiempo en que se encuentren prestando servicio.
- El resto del personal municipal al que le corresponde tarjeta anual de transporte pero que cumple alguno de los siguientes requisitos:
 - Inexistencia de transporte público para desplazarse a su centro de trabajo;
 - Distancia superior a un kilómetro desde la parada más próxima al centro de trabajo o domicilio;
 - Frecuencia de transporte colectivo incompatible con la realización del horario de trabajo;
 - Domicilio fuera de la Comunidad de Madrid cuya zona de cobertura no esté contemplada por el Consorcio Regional de Transportes.
- El personal municipal que acredite el reconocimiento de un grado de discapacidad igual o superior al 33% y un baremo de movilidad que le dificulte la utilización de medios de transporte público, será beneficiario de un importe equivalente a la tarjeta de transporte de zona C2, E1o E2, según su domicilio, incrementado en un 25%.

Préstamos reintegrables.

En el Acuerdo Convenio también se recoge la posibilidad de solicitar un préstamo reintegrable previa justificación razonada de la necesidad de hacer frente a gastos económicos de naturaleza extraordinaria, por los siguientes conceptos:

- Alquiler de primera vivienda.
- Adquisición de la primera vivienda, gastos notariales, escrituras.
- Reparación urgente de la vivienda habitual.
- Adaptaciones de domicilio y vehículo en caso de discapacidad o enfermedad.
- Trámites de proceso de divorcio o separación.
- Gastos extraordinarios producidos por siniestros, sepelio.
- Gastos de enfermedad no cubiertos por la Seguridad Social.
- Contraer matrimonio.
- Gastos derivados de los trámites de adopción, acogimiento.
- Gastos derivados de enfermedades graves o muy graves.

¿Cómo solicito una ayuda de acción social?

Las ayudas de acción social para el personal municipal y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, exclusivamente, por vía telemática y en los formularios disponibles a través de la intranet municipal “ayre” y/o la extranet municipal (ayre.madrid.es).

- Entra en la **aplicación Mis ayudas**
- Selecciona en el menú lateral la opción **Solicitar una ayuda**.
- Elige la línea de ayuda que desees.
- 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 desees.

¿Cómo puedo consultar mis ayudas?

Las ayudas de Acción Social para el personal municipal y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, exclusivamente, por vía telemática y en los formularios disponibles a través de la intranet municipal "ayre" y/o la extranet municipal (<https://ayre.madrid.es/>)

- Entra en la aplicación **Mis 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 puedo subsanar documentación?

Las ayudas de Acción Social para el personal municipal y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, exclusivamente, por vía telemática y en los formularios disponibles a través de la intranet municipal "ayre" y/o la extranet municipal (<https://ayre.madrid.es/>)

- Comprueba en **Mi área personal** el documento que debes subsanar.
- Entra en la aplicación **Mis ayudas - Ayudas solicitadas**
- Si estás en plazo de subsanación, al consultar tu solicitud se encontrará 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 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, pulsar el botón "Enviar".

¿Cómo incluir personas beneficiarias en la unidad familiar?

Las ayudas de Acción Social para el personal municipal y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, exclusivamente, por vía telemática y en los formularios disponibles a través de la intranet municipal "ayre" y/o la extranet municipal (<https://ayre.madrid.es/>)

- Entra en la aplicación **Mis ayudas**
- Selecciona en el menú lateral la opción **Unidad familiar/ alta de persona beneficiaria**.
- Elige el tipo de beneficiario/a incluir.

- Cumplimenta todos los campos y adjunta la documentación necesaria, 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 desde la fecha de solicitud.

¿Cómo dar de baja personas beneficiarias en la unidad familiar?

Las ayudas de Acción Social para el personal municipal y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, exclusivamente, por vía telemática y en los formularios disponibles a través de la intranet municipal "ayre" y/o la extranet municipal (<https://ayre.madrid.es/>)

- Entra en la aplicación **Mis Ayudas**
- 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, si siguen cumplimiento los requisitos exigidos, solicitar su renovación en enero, hasta el año en que cumplan 28 años*:

- Si la renovación se solicita durante el mes de enero, los efectos serán desde el 1 de enero.

- Si la renovación se solicita con posterioridad, los efectos serán desde la fecha de la solicitud.

- Entra en la aplicación **Mis Ayudas**
- Selecciona en el menú lateral la opción de **Renovación** según el tramo de edad correspondiente o si tiene discapacidad.
- Cumplimenta todos los campos, adjunta los archivos necesarios en su caso.
- Envía la solicitud.

*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.

Las ayudas de Acción Social para el personal municipal y las gestiones de la unidad familiar se tramitan, exclusivamente, por vía telemática y en los formularios disponibles a través de la intranet municipal “ayre” y/o la extranet municipal (<https://ayre.madrid.es/>)

¿Cómo renovar anualmente la inscripción en la unidad familiar de las personas acogidas y tuteladas?

Las personas acogidas o tuteladas 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, los efectos son desde el 1 de enero.
- Si la nueva alta se hace con posterioridad, los efectos serán desde la fecha de la solicitud.

¿Qué otros beneficios tengo como personal del Ayuntamiento?

1. Otro de los beneficios gestionados en esta Dirección General es el **Programa Aventura**, que es un programa de servicios y beneficios destinado a todo el personal municipal. Para acceder a los servicios que ofrecen las empresas, es necesario que la persona se identifique con la tarjeta corporativa. Algunas de las empresas nos han asignado un número de colectivo, que aparece en la oferta concreta y con el que hay que identificarse para disfrutar de la misma. Esta información puedes consultarla en la ruta de la Intranet municipal: [ayre /Mi área personal/Acción social/Programa Aventura](#)

2. El Ayuntamiento de Madrid tiene contratada con MAPFRE VIDA, actuando Willis Iberia como mediador, una **póliza colectiva de vida y accidentes para su personal y el de sus Organismos Autónomos (incluidos los miembros del pleno, los titulares de los órganos directivos y el personal eventual)**. Las coberturas son las siguientes:

- . Fallecimiento de la persona empleada.
- . Incapacidad permanente de la persona empleada.
- . Otras garantías (adquisición de silla de ruedas, adaptación del domicilio habitual de la persona asegurada, adaptación del vehículo del asegurado y becas o ayudas de estudios).

Puedes consultar esta información en la ruta de la Intranet municipal [ayre /Mi área personal/Acción social/Seguros/ Seguro de vida y accidentes](#)

¿Cómo contactar con el servicio de acción social?

Para incidencias informáticas dirígete al teléfono 33033 (915133033 desde fuera de la red municipal) o al [Portal de incidencias](#). Para la consulta con las Unidades gestoras de acción social dirígete a estos **canales de contacto** según donde prestes servicios:

Ayuntamiento

Subdirección General de Acción Social
Calle Bustamante, 16 - 2ª planta 28045 Madrid
Tel. 91 588 23 75 accionsocial@madrid.es

Agencia Tributaria

Departamento Gestión Recursos Humanos
Calle 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
Calle Albarracín, 33 28037 Madrid
Tel. 91 588 52 87 iamsgrrh@madrid.es

Madrid Salud

Subdirección General de Recursos Humanos
Avenida del Mediterráneo, 62 28007 Madrid
Tel. 91 588 53 72 msrecursoshumanos@madrid.es
