

COMUNIDAD DE MADRID

# Guía de usuario

Solicitud de servicios de digitalización de  
Entidades Locales de menos de 20.000  
habitantes



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN



**madrid**digital

Agencia para la Administración Digital  
de la Comunidad de Madrid



## 1. Procedimiento solicitud

2. Qué es FARO y para qué se usa
3. Coordinador Técnico del Municipio
4. Alta / designación del Coordinador Técnico
5. Registro y acceso a FARO
6. Solicitud de “servicio” en FARO
7. Qué ocurre después de enviar la solicitud
8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)

El objetivo es explicar el  
procedimiento para realizar  
la solicitud de implantación  
de los **servicios de  
digitalización** para EELL

# Procedimiento de solicitud servicios de digitalización para Entidades Locales de menos de 20.000 habitantes



1. Procedimiento solicitud



**2. Coordinador Técnico del Municipio**

3. Qué es FARO y para qué se usa

4. Alta / designación del Coordinador Técnico

5. Registro y acceso a FARO

6. Solicitud de “servicio” en FARO

7. Qué ocurre después de enviar la solicitud

8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)

El Coordinador Técnico  
del Municipio es la **persona**  
**habilitada** para gestionar el **acceso**  
y **tramitar solicitudes del**  
**Ayuntamiento.**

# Coordinador Técnico


## Funciones principales

- El Coordinador es el interlocutor técnico con la Dirección General de Estrategia Digital y con Madrid Digital (Agencia responsable de tecnologías de la Comunidad de Madrid) para:
  1. Gestionar las autorizaciones de acceso de los usuarios del Ayuntamiento.
  2. Actuar como interlocutor máximo para el reporte de incidencias o problemas del servicio.
  3. Solicitar servicios, reportar incidencias, etc.. a través de FARO.

## Relación con Red SARA

- El Coordinador Técnico es el mismo que el Ayuntamiento tenga designado para la Red SARA.
- Si el municipio aún no tiene este Coordinador Técnico , seguir el siguiente enlace recordatorio para alta/designación del Coordinador Técnico (Red SARA): <https://sede.comunidad.madrid/red-sara-sistemas-aplicaciones-redes-administraciones>



1. Procedimiento solicitud
2. Coordinador Técnico del Municipio
-  **3. Qué es FARO y para qué se usa**
4. Alta / designación del Coordinador Técnico
5. Registro y acceso a FARO
6. Solicitud de “servicio” en FARO
7. Qué ocurre después de enviar la solicitud
8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)

FARO<sup>1</sup> es la plataforma web de peticiones/consultas/incidencias (CAU) asociada a los servicios tecnológicos gestionados por la Comunidad de Madrid y Madrid Digital, desde la que las Entidades Locales tramitan solicitudes y hacen seguimiento.

<sup>1</sup> <https://www.comunidad.madrid/etiquetas/faro>

1. Procedimiento solicitud
2. Coordinador Técnico del Municipio
3. Qué es FARO y para qué se usa
-  **4. Alta / designación del Coordinador Técnico**
5. Registro y acceso a FARO
6. Solicitud de “servicio” en FARO
7. Qué ocurre después de enviar la solicitud
8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)

- a. Accede a la página de la RedSARA
- b. Descarga la **ficha de designación del Coordinador Técnico.**
- c. Cumplimenta la ficha con los datos del Ayuntamiento y del Coordinador Técnico.
- d. Firma la ficha (según el procedimiento interno del Ayuntamiento).
- e. Envía la ficha firmada por correo a:  
**administracion\_electronica@madrid.org**


1. Procedimiento solicitud
2. Coordinador Técnico del Municipio
3. Qué es FARO y para qué se usa
4. Alta / designación del Coordinador Técnico



## **5. Registro y acceso a FARO**

6. Solicitud de “servicio” en FARO
7. Qué ocurre después de enviar la solicitud
8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)

- a. Accede a FARO desde el navegador
- b. Inicia sesión con las credenciales facilitadas/habilitadas por la Comunidad de Madrid.
- c. Revisa tu perfil/datos en FARO (nombre, email, teléfono), porque se usan para autocompletar solicitudes.
- d. Para poder acceder a FARO, se requiere doble factor de autenticación (2FA): GUÍA DE ACCESO A FARO CON 2FA

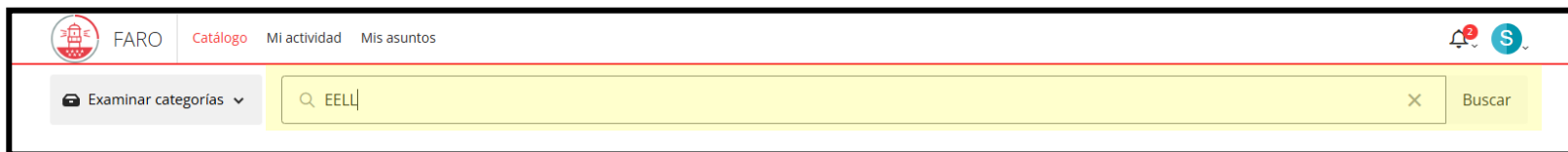
1. Procedimiento solicitud
2. Coordinador Técnico del Municipio
3. Qué es FARO y para qué se usa
4. Alta / designación del Coordinador Técnico
5. Registro y acceso a FARO
-  **6. Solicitud de “servicio” en FARO**
7. Qué ocurre después de enviar la solicitud
8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)



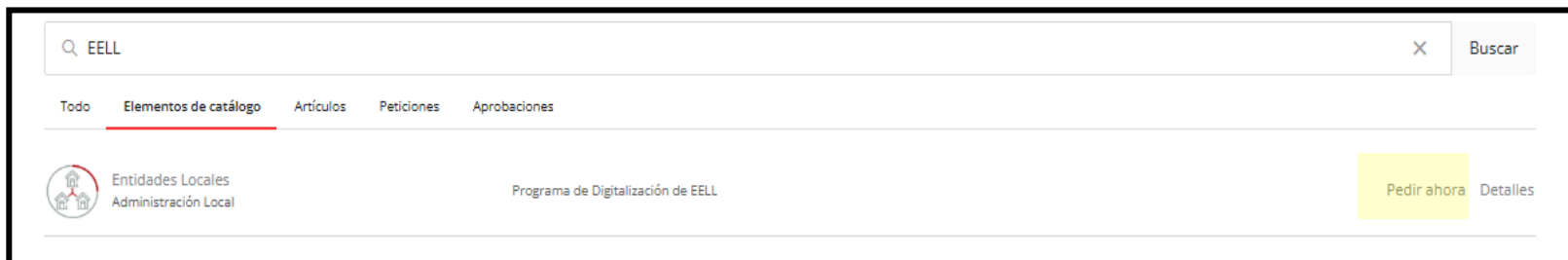
The screenshot shows the FARO user interface. At the top, there is a navigation bar with 'FARO', 'Catálogo', 'Mi actividad', and 'Mis asuntos'. A search bar contains the text 'Hola, ¿en qué puedo ayudarte?' and a 'Buscar' button. Below the navigation bar is a large red banner for a survey: 'INFORMAMOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO "Tu opinión es importante para nosotros"'. The banner text says 'No olvides **completar la encuesta** sobre tu incidencia y ayúdanos a mejorar nuestros servicios.' and includes the 'Epinatú' logo and the text '¡Te lo agradecemos!' with a row of five smiley faces. Below the banner is a progress bar. The main content area is titled 'Mi perfil' and contains three service tiles: 'Gestión de contraseñas', 'Mis Datos de Contacto', and 'Doble factor de autenticación'. Below this is the 'Aplicaciones Comunes destacadas' section, which includes tiles for 'Administración Electrónica', 'ASES - Autoservicio del Empleado Público / Consulta Nóminas', 'RVA', 'FORMADRID - Campus de Aprendizaje Digital', 'NEXUS - Gestión Económico Financiera', 'Portales de la C. M.', 'PTEL/PTIT (Plan individual de teletrabajo)', and 'SIRIUS - Gestión de Empleados Públicos'. The final section is 'Otros servicios destacados', featuring tiles for 'CORREO', 'FAX VIRTUAL - RIGHTFAX', 'VPN (Acceso remoto a la red corporativa)', 'ISLA (Acceso remoto al puesto)', 'HERRAMIENTAS COLABORATIVAS (Zoom y Office 365)', 'IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN', 'Telefonía Fija', and 'Telefonía Móvil'.

## Solicitud de servicio

En FARO, en la barra superior de búsqueda, localiza el servicio por palabras clave: “EELL”, “MUNICIPAL”, “EAGORA” etc



Una vez localizado el servicio pulsa “Pedir Ahora”



Opcionalmente en el detalle del servicio, márcalo como favorito para tenerlo accesible en “Sus favoritos”.



The screenshot illustrates the process of marking a service as a favorite in the FARO application. It is divided into two main parts:

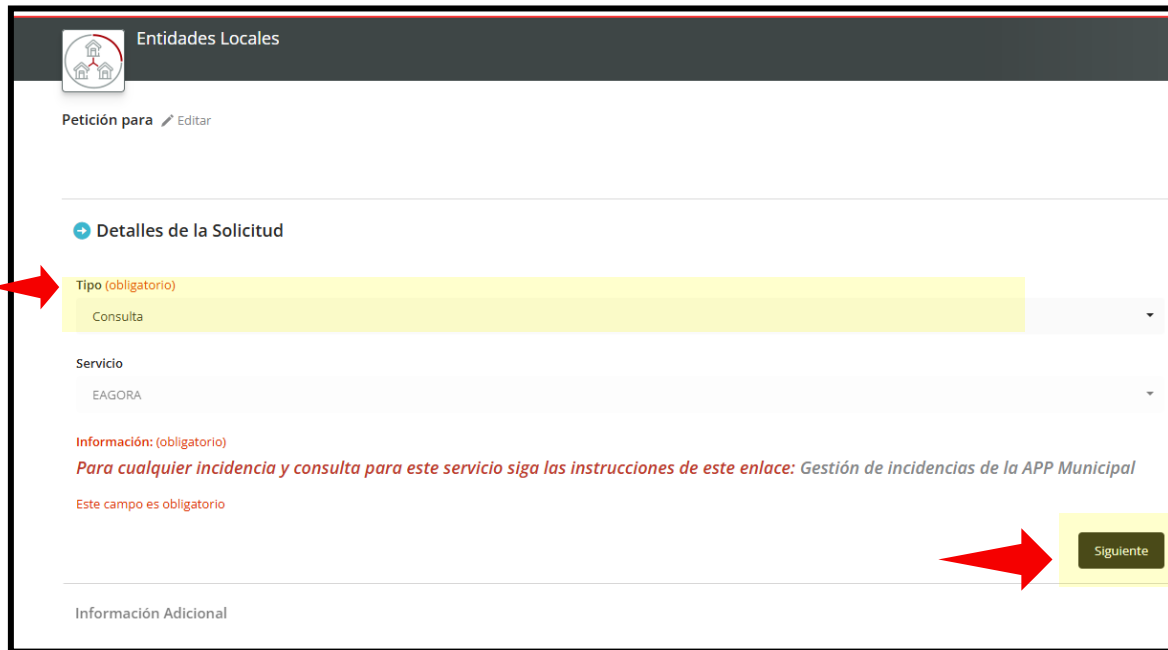
- Top Section (Service Detail):** Shows the 'Detalles' page for 'Entidades Locales'. A red circle with the number '1' highlights the 'Favorito' button in the top right corner. Below the description, there is a red button labeled 'Pedir ahora' and a field for 'Petición para: SERGIO VALLES FERNANDEZ' with an 'Editar' option.
- Bottom Section (Favorites):** Shows the 'Sus favoritos' section, which contains a card for 'Entidades Locales'. A red circle with the number '2' highlights this card. A large red arrow points from the 'Favorito' button in the top section to this card, indicating the result of the action.

Additional interface elements visible include a search bar at the top with the text 'Hola, ¿en qué puedo ayudarle?', a 'Buscar' button, and a notification banner about 'SEGURIDAD EN LA IDENTIFICACIÓN DE ACCESO A FARO'.

En el servicio verás las siguientes opciones tipo:

- Petición,
- Consulta
- Incidencia.

Para solicitar el servicio seleccionar la opción **Petición** y darle a **Siguiente**



Entidades Locales

Petición para [Editar](#)

➔ Detalles de la Solicitud

Tipo (obligatorio)  
Consulta

Servicio  
EAGORA


Información: (obligatorio)  
*Para cualquier incidencia y consulta para este servicio siga las instrucciones de este enlace: Gestión de incidencias de la APP Municipal*

Este campo es obligatorio

Siguiente

Información Adicional

Habiendo seleccionado petición se mostrarán los campos a cumplimentar.

- Al marcar la casilla , los datos del Coordinador Técnico se cumplimentarán automáticamente (si es la persona de contacto del servicio).
- No obstante, estos campos son editables, por lo que podrán modificarse con los datos de contacto de otra persona con la que el proveedor se tendrá que poner en contacto.


### ➤ Detalles de la Solicitud

**!** Tipo (obligatorio)  
Petición

Servicio  
EAGORA

**!** Municipio (obligatorio)  
Seleccionar

Contacto para la implantación del servicio

Rellenar con mis propios datos  
 Marque la casilla para cargar sus propios datos (podrá editarlos si lo desea) 

**!** Nombre y apellidos (obligatorio)


**!** Teléfono (obligatorio)

**!** Correo electrónico (obligatorio)

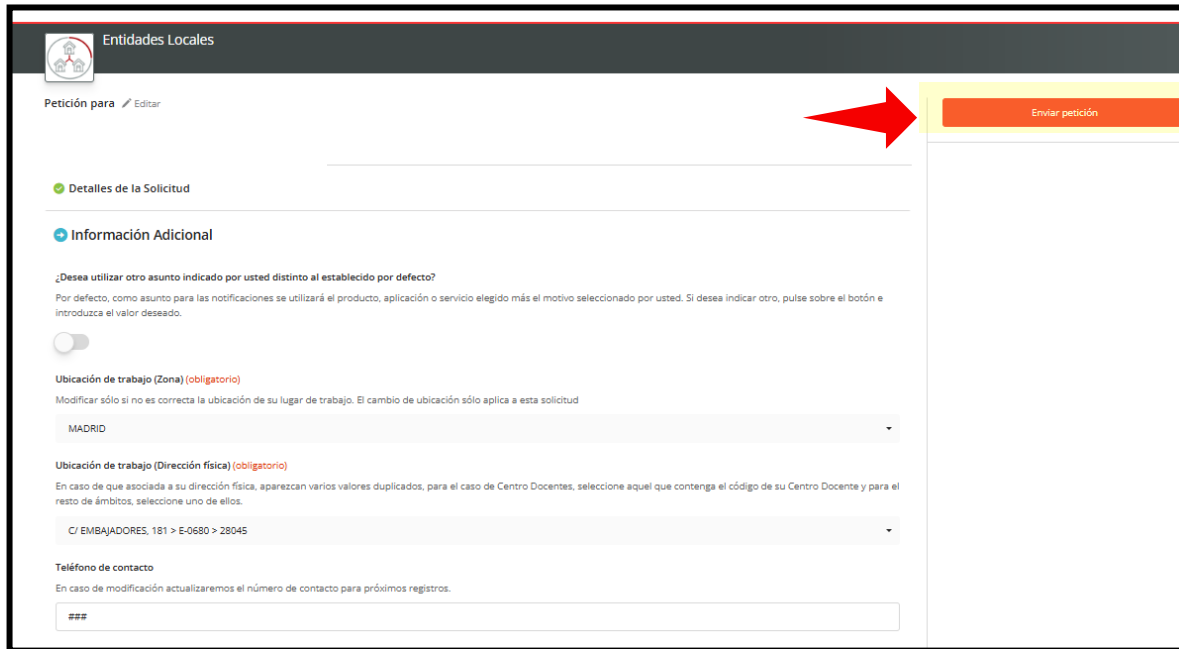
**!** Horario de atención (obligatorio)

Convenio  
Si desconoce la respuesta, deje el campo sin completar.  
 Sí  
 No

**!** Descripción (obligatorio)



Presionar “Enviar petición”  
para finalizar el proceso  
de solicitud



Entidades Locales

Petición para [Editar](#)

**Detalles de la Solicitud**

**Información Adicional**

¿Desea utilizar otro asunto indicado por usted distinto al establecido por defecto?  
Por defecto, como asunto para las notificaciones se utilizará el producto, aplicación o servicio elegido más el motivo seleccionado por usted. Si desea indicar otro, pulse sobre el botón e introduzca el valor deseado.

**Ubicación de trabajo (Zona) (obligatorio)**  
Modificar sólo si no es correcta la ubicación de su lugar de trabajo. El cambio de ubicación sólo aplica a esta solicitud.

MADRID


**Ubicación de trabajo (Dirección física) (obligatorio)**  
En caso de que asociada a su dirección física, aparezcan varios valores duplicados, para el caso de Centro Docentes, seleccione aquel que contenga el código de su Centro Docente y para el resto de ámbitos, seleccione uno de ellos.

C/ EMBAJADORES, 181 > E-0680 > 28045

**Teléfono de contacto**  
En caso de modificación actualizaremos el número de contacto para próximos registros.


###

Enviar petición

1. Procedimiento solicitud
2. Coordinador Técnico del Municipio
3. Qué es FARO y para qué se usa
4. Alta / designación del Coordinador Técnico
5. Registro y acceso a FARO
6. Solicitud de “servicio” en FARO
-  **7. Qué ocurre después de enviar la solicitud**
8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)

Una vez enviada la Petición de un determinado servicio en FARO:

- El proveedor del servicio se pondrá en contacto con el municipio a la mayor brevedad posible para coordinar y planificar la implantación.
- El proveedor te indicará los requerimientos y recursos que el Ayuntamiento debe preparar para ejecutar la implantación con éxito.

1. Procedimiento solicitud
2. Coordinador Técnico del Municipio
3. Qué es FARO y para qué se usa
4. Alta / designación del Coordinador Técnico
5. Registro y acceso a FARO
6. Solicitud de “servicio” en FARO
7. Qué ocurre después de enviar la solicitud
-  **8. Soporte e incidencias (acceso / funcionamiento)**

Si hay problemas con credenciales,  
acceso a FARO o navegación/mal  
funcionamiento del portal, el Coordinador  
Técnico puede contactar con el CAU en:

**md\_cau@madrid.org**



**Comunidad  
de Madrid**

