

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



madriddigital

Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

Índice

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

1. Introducción: Digitalización de Entidades Locales - Programa SIDERAL

El Programa SIDERAL es una iniciativa de la Comunidad de Madrid para apoyar la digitalización de los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, mediante la puesta a disposición de equipamientos y servicios digitales comunes.

Con el objeto de dar cobertura jurídica a la puesta a disposición de los ayuntamientos de los distintos servicios de SIDERAL, la Consejería de Digitalización ha publicado la Orden 22/2026, por la que se determina el procedimiento para la puesta a disposición de estos servicios.

Es importante tener en cuenta que adherirse no significa disponer automáticamente de los servicios. La adhesión habilita al ayuntamiento para poder solicitarlos, pero el acceso a cada módulo o servicio requiere una tramitación posterior o solicitud.

En este contexto, la presente guía tiene como finalidad explicar de forma clara cómo llevar a cabo dicha solicitud, así como orientar a los ayuntamientos en el proceso de acceso a los servicios disponibles dentro del programa.

2. Procedimiento de solicitud servicios de digitalización para Entidades Locales de menos de 20.000 habitantes



3. Coordinador Técnico del Municipio

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

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:

- a) Gestionar las autorizaciones de acceso de los usuarios del Ayuntamiento.
- b) Actuar como interlocutor máximo para el reporte de incidencias o problemas del servicio.
- c) 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 dispone de Coordinador Técnico, seguir el siguiente enlace para alta/designación del mismo (Red SARA):

<https://sede.comunidad.madrid/red-sara-sistemas-aplicaciones-redes-administraciones>

La Red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las Administraciones Públicas Españolas e Instituciones Europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

4. Alta / designación del Coordinador Técnico

- a. Accede a la página de la [RedSARA](#)¹
- 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<https://sede.comunidad.madrid/red-sara-sistemas-aplicaciones-redes-administraciones>

5. Qué es FARO y para qué se usa

FARO¹ 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.



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

6. Registro y acceso a FARO

- Accede a [FARO](#) desde el navegador
- Inicia sesión con las credenciales facilitadas/habilitadas por la Comunidad de Madrid.
- Revisa tu perfil/datos en FARO (nombre, email, teléfono), porque se usan para autocompletar solicitudes.
- Para poder acceder a FARO, se requiere doble factor de autenticación (2FA). Consultar la Guía de acceso con 2FA disponible en la [web](#) dedicada al programa SIDERAL



Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

**Acceso a las aplicaciones de la
Comunidad de Madrid**

☐ Acepto las **Condiciones de Uso** de este servicio.
¿Ha olvidado su contraseña?

Acceso

Madrid Digital - Agencia para la Administración
Digital de la Comunidad de Madrid © 2026

7. Solicitud de “servicio” en FARO

The screenshot displays the FARO web application interface. At the top, there is a navigation bar with the FARO logo, 'Catálogo', 'Mi actividad', and 'Mis asuntos'. A search bar contains the text 'Hola, ¿en qué puedo ayudarle?' and a 'Buscar' button. Below the navigation bar, a large banner for a user satisfaction survey is visible, titled 'INFORMAMOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO' and '“Tu opinión es importante para nosotros”'. The banner includes the text 'No olvides **completar la encuesta** sobre tu incidencia y ayúdanos a mejorar nuestros servicios.' and the 'EpinatÚ' logo. Below the banner, a progress bar is shown. The main content area is divided into three sections: 'Mi perfil' (My profile) with tiles for 'Gestión de contraseñas', 'Mis Datos de Contacto', and 'Doble factor de autenticación'; 'Aplicaciones Comunes destacadas' (Highlighted Common Applications) with tiles for 'Administración Electrónica', 'ASES - Autoservicio del Empleado Público / Consulta Nóminas', 'FIVA', 'FORMADRID - Campus de Aprendizaje Digital', 'NEXUS - Gestión Económico Financiera', 'Portales de la C. M.', 'PTEL - PTEL/PIT (Plan individual de teletrabajo)', and 'SIRIUS - Gestión de Empleados Públicos'; and 'Otros servicios destacados' (Other highlighted services) with 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'.

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

This screenshot shows a close-up of the search bar in the FARO application. The search bar is highlighted with a yellow background. The text 'EELL' is entered into the search field. To the right of the search field is a 'Buscar' button. The navigation bar at the top of the page is also visible, showing the FARO logo and the 'Catálogo', 'Mi actividad', and 'Mis asuntos' links.

Una vez localizado el servicio pulsa “Pedir Ahora”

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

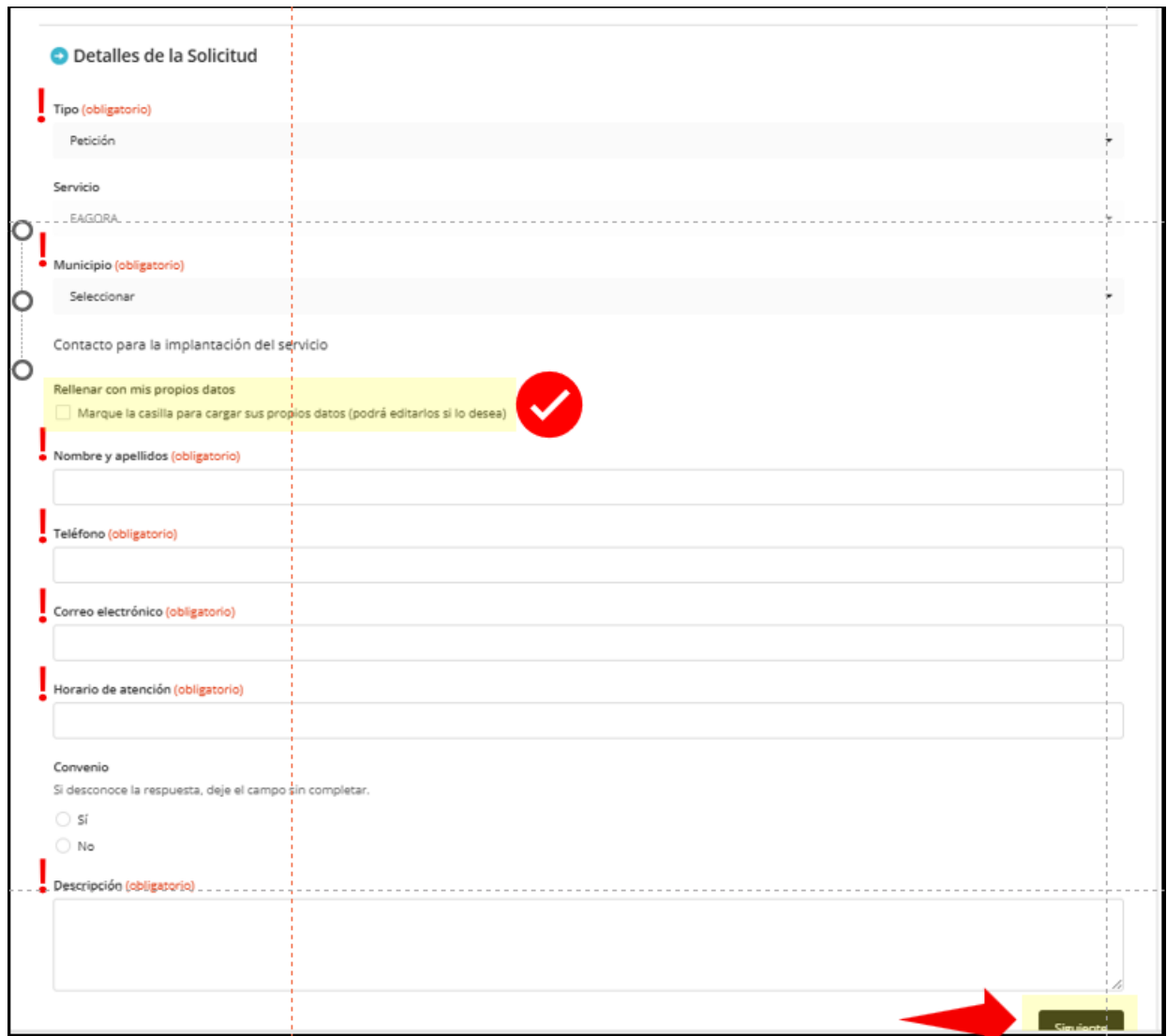
11

En el servicio verás las siguientes opciones tipo: **Petición**, **Consulta** o **Incidencia**.

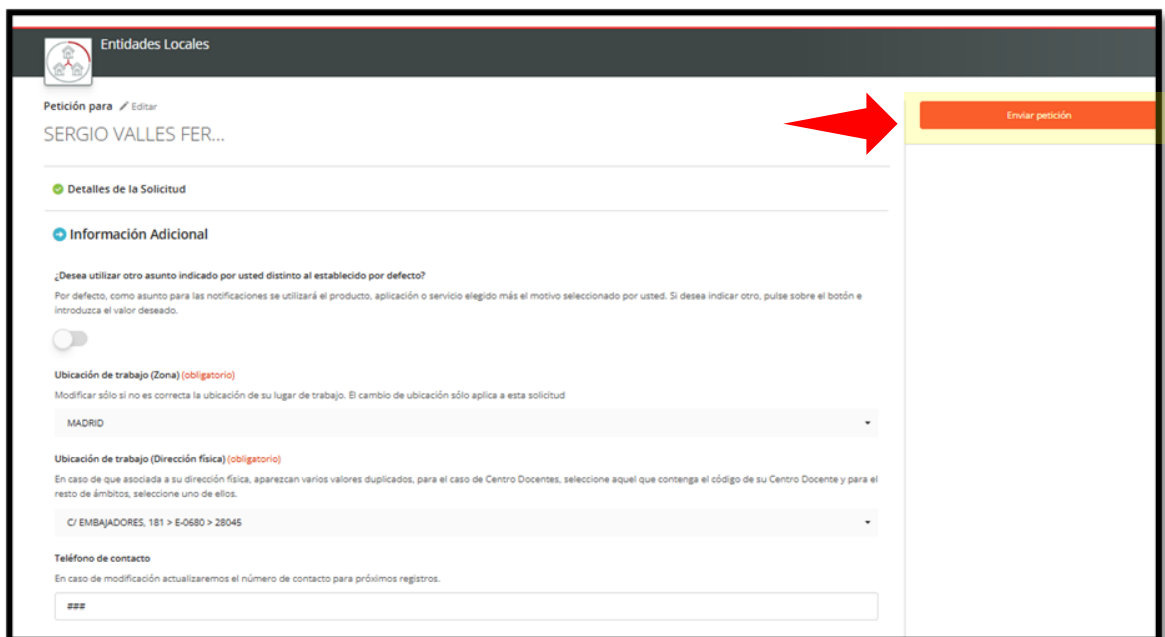
Para solicitar el servicio seleccionar la opción **Petición** y darle a **Siguiente**

Habiendo seleccionado petición se mostrarán los campos a cumplimentar.

- Al marcar la casilla, los datos del Coordinador Técnico se cumplimentarán automáticamente.
- No obstante, estos campos son editables, por lo que podrán incluirse los datos de contacto de la persona con la que el proveedor se pondrá en contacto.



Presionar “Enviar petición” para finalizar el proceso de solicitud



8. Qué ocurre después de enviar la solicitud

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.

9. 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

o llamar al siguiente número habilitado para este fin: **911 501 701**



**Comunidad
de Madrid**