Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

Se trata de un paso imprescindible en la política de transformación digital de la Administración madrileña

La Comunidad de Madrid pone en marcha FARO, la nueva plataforma informática de atención a los empleados públicos

- Este nuevo soporte es mucho más intuitivo, versátil y sencillo y está orientado a la autogestión del propio trabajador
- La Agencia para la Administración Digital atiende a más de 160.000 usuarios, distribuidos en más de 4.600 sedes

12 de agosto de 2021.- La Comunidad de Madrid, a través de la Agencia para la Administración Digital, ha culminado la puesta en marcha de FARO, la nueva plataforma informática para la atención y soporte de los empleados públicos a la hora de gestionar incidencias.

Este soporte supone un paso significativo en la transformación digital de la Administración regional madrileña, ya que sustituye la plataforma anterior por una más intuitiva, versátil, sencilla y más orientada al autoservicio y la autogestión por parte del propio empleado, y accesible desde cualquier dispositivo, incluidos los teléfonos móviles.

A través de FARO, todos los trabajadores públicos de la Comunidad de Madrid pueden gestionar las solicitudes, incidencias y consultas relacionadas con su puesto de trabajo, telefonía, comunicaciones y sistemas de información. Estos servicios se tramitaban hasta ahora a través del Portal CAU (Centro de Atención a Usuarios), que ya era utilizado por más de 60.000 usuarios.

Esta iniciativa se enmarca dentro de la apuesta de la Consejería de Administración Local y Digitalización de la Comunidad de Madrid por acompañar a los empleados públicos en el uso de nuevas herramientas y en el desarrollo de sus habilidades digitales.

PERSPECTIVAS DE FUTURO

El objetivo de Madrid Digital con la puesta en marcha de este soporte es incrementar el porcentaje de uso y acercar el servicio de FARO a un mayor número de empleados. En este sentido, en los primeros días de funcionamiento, se han registrado en la plataforma una media de 2.000 incidencias, consultas y peticiones, de los que el 30% han sido abiertas directamente por los usuarios.

Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

Desde Madrid Digital se atiende a más de 160.000 usuarios distribuidos en más de 4.600 sedes, que hacen uso de más de 110.000 ordenadores personales, más de 25.000 líneas móviles y más de 75.500 líneas fijas. El soporte es sobre el uso de más de 1.600 sistemas y aplicaciones.

Además, a través del Centro de Soporte Multicanal a Usuarios de la Comunidad de Madrid, se resuelven anualmente cerca de 490.000 solicitudes de asistencia (incidencias, peticiones y consultas), a las que se suman consultas directas de los usuarios a los contenidos de ayuda. Actualmente, el uso que hacen los usuarios del canal web/móvil es de aproximadamente un 30%.