

ACCESO A LA NUEVA WIFI EN LOS CENTROS INCLUIDOS EN PROYECTO DE ESCUELAS CONECTADAS

GUÍA DE USUARIO

Contenido

1	OBJETIVO	3
2	NECESIDAD DE DISPONER DE CLAVE/CONTRASEÑA DE EDUCAMADRID PARA ACCEDER A LAS REDES WIFI DENOMINADAS WEDU, WEDU_PROF Y WEDU_PRIM.	4
3	ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU	5
3.1	Acceso a WEDU	5
3.2	Modo de acceso a WEDU:.....	5
4	ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_PROF	5
4.1	Acceso a WEDU_PROF	5
4.2	Modo de acceso a WEDU_PROF:.....	5
5	ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_PRIM	6
5.1	Acceso a WEDU_PRIM	6
5.2	Modo de acceso a WEDU_PRIM:.....	6
6	ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_DEV.....	6
6.1	Acceso a WEDU_DEV.....	6
6.2	Modo de acceso a WEDU_DEV:.....	6
7	ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_CM	6
7.1	Acceso a WEDU_CM.....	7
7.2	Modo de acceso a WEDU_CM:	7
8	CONFIGURACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS UTILIZADOS PARA CADA UNO DE LOS SSIDS UTILIZADOS	8
8.1	Configuración en Microsoft WINDOWS 10 y 11	9
8.2	Configuración en ANDROID	27
8.3	Configuración en Linux Ubuntu 20.04LTS.....	30
8.4	Configuración en dispositivos MacOS.....	32
8.5	Configuración en dispositivos los.....	36
10	GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LOS CENTROS FINALIZADOS DEL PROYECTO DE ESCUELAS CONECTADAS	39
10.1	Condiciones generales	39
10.2	Pruebas previas en el centro para acotar el alcance de la incidencia.	41
10.2.1	Tipo de error o mensaje visualizado que impide la correcta conectividad	41
10.2.2	Alcance de la incidencia	41
10.3	Gestión de incidencias de Escuelas Conectadas a través de FARO de M.D.	42

Registro de Cambios

Versión	Causa del cambio	Fecha
1	Mejora de contenidos	01/09/2020
2	Revisión DGIS	09/09/2020
3	Revisión Madrid Digital (WEDU_PROF)	30/11/2020
4	Se añade configuración de dispositivos y WEDU_PROF	02/12/2020
5	Se añade configuración de dispositivos y WEDU_PRIM	12/05/2022
6	Se añade configuración de pantallas para acceso a WEDU_DEV	22/12/2022

1 OBJETIVO

Esta Guía de Usuario tiene por objeto mostrar el modo de acceso a la nueva WiFi que se está desplegando en los centros educativos públicos, de enseñanza obligatoria, de la Comunidad de Madrid, enmarcado en el Proyecto de Escuelas Conectadas (en adelante EE.CC.).

En este sentido, la nueva WiFi, dentro de cada centro, radia varias redes, y cada una de las cuales tiene un objetivo diferente, diferentes usuarios y diferentes requerimientos de acceso.

Un centro que, dentro del Proyecto EE.CC. ya haya sido finalizado, migrado y entregado a la C.M., podrá comprobar que, desde cualquier dispositivo móvil ubicado dentro de los espacios educativos y comunes, si se activa la búsqueda de redes Wifi, podrá ver las siguientes:

- **WEDU:** para el acceso de alumnos y profesores.
- **WEDU_PROF:** para acceso exclusivo del profesorado del centro.
- **WEDU_PRIM:** acceso exclusivo de alumnos en las sedes de infantil y primaria (menores de 12 años).
- **WEDU_DEV:** acceso exclusivo para pantallas desplegadas por el proyecto Aulas Digitales
- **WEDU_CM:** para acceso de padres e invitados del centro.

Todas ellas requieren un procedimiento de autenticación, que difiere en cada una de ellas, y que se explicará más adelante.

Igualmente, esta Guía añade al final, unos apartados de cómo deben configurarse los dispositivos móviles para tener acceso a estas nuevas redes wifi, teniendo en cuenta los sistemas operativos más habituales en el mercado: Android, IOS, Windows, Linux.

La configuración de los dispositivos móviles de los centros, o particulares de profesores, alumnos o padres, es responsabilidad del propio centro.

M.D. facilita esta Guía para ayudar a dicha configuración a los centros, pero no prestará apoyo técnico a la configuración de dispositivos móviles de los centros educativos y/o particulares (de profesores, alumnos o padres).

2 NECESIDAD DE DISPONER DE CLAVE/CONTRASEÑA DE EDUCAMADRID PARA ACCEDER A LAS REDES WIFI DENOMINADAS WEDU, WEDU_PROF Y WEDU_PRIM.

Para el acceso a WEDU, WEDU_PROF y WEDU_PRIM es **imprescindible disponer de clave/contraseña en EducaMadrid.**

Todos los centros educativos tienen acceso a EducaMadrid y son los propios centros los responsables de la gestión de usuarios, tanto del personal del centro como de los alumnos matriculados en el mismo. En este sentido los centros educativos realizan el mantenimiento de las cuentas de usuarios (altas, bajas, cambios de contraseña, etc.), desde la cuenta institucional y desde la cuenta del coordinador TIC.

Los centros son los responsables directos de la permanente actualización de las cuentas de usuario y los que pueden resolver incidencias relacionadas con las mismas. Asimismo, los propios profesores pueden renovar su contraseña en caso necesario.

Si un usuario tiene como correo electrónico de EducaMadrid: nombre.apellido@educa.madrid.org, su usuario es " nombre.apellido ", que será lo que debe introducir al sistema (sin comillas). Además, deberá introducir su contraseña.

Ayuda de EducaMadrid sobre gestión de usuarios:

http://ayuda.educa.madrid.org/index.php/Educa62_Gestión_de_Usuarios

Los centros educativos pueden dirigirse al **CAU de EducaMadrid** para resolver cualquier incidencia relacionada con la **gestión de usuarios de EducaMadrid** que no pueda resolver por sus propios medios.

Los centros disponen de dos entornos de ayuda para resolver incidencias:

- CAU EducaMadrid. Incidencias relacionadas con la gestión de claves de EducaMadrid:

El centro debe verificar que el usuario que manifiesta la incidencia efectivamente tiene un problema. Lo puede realizar solicitando al usuario que acceda a algún servicio de EducaMadrid autenticándose con su usuario y contraseña de EducaMadrid (xxxxxx@educa.madrid.org).

En caso de que el usuario acceda a los servicios de EducaMadrid, como por ejemplo al correo electrónico, cloud, entre otros, y con su clave no pueda acceder a la WIFI, se habrá comprobado que la incidencia corresponde al sistema de autenticación. En este caso el centro deberá recurrir al CAU de Madrid Digital, una vez comprobado que la clave y contraseña del usuario son correctas.

Los centros pueden llamar al teléfono: 900 100 172 y/o abrir una incidencia en cau@educa.madrid.org

- CAU de Madrid Digital: Incidencias cuando usuario y clave de acceso son correctas y que por lo tanto corresponden al sistema de autenticación y acceso a la Red.

El centro deberá abrir y gestionar una incidencia en el CAU de Madrid Digital, informando de que se ha comprobado previamente que la clave/usuario de la persona que requiere el acceso a la red son correctas.

Los centros pueden abrir incidencia en FARO, a través de la url:

<https://faro.comunidad.madrid/dwp/app/#/catalog>

(en el apartado 8.3 de esta Guía se describe gráficamente el sencillo procedimiento para realizarlo)

O llamar al teléfono: 91 580 50 50

3 ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU

Como hemos indicado anteriormente, esta Wifi está concebida para acceso de alumnos y profesores desde cualquier dispositivo móvil, sea del centro educativo o particular.

3.1 Acceso a WEDU

Para acceder a WEDU el sistema solicitará clave y contraseña. La persona que quiere acceder deberá introducir su clave y contraseña de EducaMadrid para autenticarse en el sistema.

3.2 Modo de acceso a WEDU:

Cuando desde cualquier dispositivo móvil se intente acceder a WEDU, el sistema de acceso solicitará, a través de una pantalla en el dispositivo, la clave y contraseña del usuario de EducaMadrid.

4 ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_PROF

Esta red es para acceso exclusivo del profesorado del centro, sea desde dispositivos del centro o desde dispositivos particulares del propio profesor.

Esta red permite:

- Que una vez configurado el dispositivo del profesor y accedido la primera vez a la misma, la conexión será automática a WEDU_PROF cada vez que dicho dispositivo esté bajo la cobertura de la red WEDU_PROF. Es decir, como nuestros dispositivos particulares cuando accedemos a la red WiFi de nuestro domicilio: no nos pide una nueva autenticación.
- Desde WEDU_PROF estarán disponibles las impresoras conectas en red del centro, para poder enviar a través de la misma trabajos a impresión.

4.1 Acceso a WEDU_PROF

Para acceder a WEDU el sistema solicitará clave y contraseña. La persona que quiere acceder deberá introducir su clave y contraseña de EducaMadrid para autenticarse en el sistema.

4.2 Modo de acceso a WEDU_PROF:

Cuando desde cualquier dispositivo móvil se intente acceder a WEDU, el sistema de acceso solicitará, a través de una pantalla en el dispositivo, la clave y contraseña del usuario de EducaMadrid.

5 ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_PRIM

Esta red es para acceso exclusivo de centros de infantil y primaria desde dispositivos del centro.

Esta red permite:

- Que una vez configurado el dispositivo y accedido la primera vez a la misma, la conexión será automática a WEDU_PRIM cada vez que dicho dispositivo esté bajo la cobertura de la red WEDU_PRIM.

5.1 Acceso a WEDU_PRIM

Para acceder a WEDU_PRIM el sistema solicitará clave y contraseña. La persona que quiere acceder deberá introducir el usuario y contraseña que corresponda a cada centro.

5.2 Modo de acceso a WEDU_PRIM:

Cuando desde cualquier dispositivo móvil se intente acceder a WEDU_PRIM, el sistema de acceso solicitará, a través de una pantalla en el dispositivo, el usuario y contraseña correspondiente a cada centro.

6 ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_DEV

Esta red es para **acceso exclusivo de las pantallas instaladas en las aulas** que han sido o van a ser desplegadas por el Proyecto de Aulas Digitales.

Esta red permite:

- Que una vez configurado la pantalla y accedido la primera vez a la misma, la conexión será automática a WEDU_DEV cada vez que la misma sea encendida y siga bajo la cobertura de la red WEDU_DEV.
-

6.1 Acceso a WEDU_DEV

Para acceder a WEDU_DEV el sistema solicitará clave y contraseña. Sólo será necesario cumplimentar una primera vez (durante su instalación) la clave genérica y contraseña que se ha facilitado a los centros para la conectividad de estas pantallas.

Para que la conexión sea exitosa, se realizará una doble validación: se validará que la clave y contraseña son las correctas para ese centro, y además que la Mac address de la pantalla que intenta la conexión se encuentra en la relación de Mac address de las pantallas que se han instalado en el centro

6.2 Modo de acceso a WEDU_DEV:

Cada vez que la pantalla sea encendida y siga bajo la cobertura de WEDU_DEV, se realizará de modo automático la conexión a la misma dado que la clave y contraseña introducidas la primera vez se encuentran almacenadas en la memoria de la pantalla.

7 ACCESO A LA WIFI DENOMINADA WEDU_CM

Esta red es para de padres de alumnos o cualquier otro invitado o persona ajena al centro.

7.1 Acceso a WEDU_CM

Para esta red, WEDU_CM, dado que su acceso es para personas ajenas al centro, **no se requiere disponer de clave/contraseña en el entorno de EducaMadrid.**

7.2 Modo de acceso a WEDU_CM:

Cuando desde cualquier dispositivo móvil se intente acceder a WEDU_CM, el portal cautivo de acceso solicitará el número de móvil del usuario al que se le enviará, en menos de 1 minuto, por SMS, la contraseña de acceso.

El usuario debe asegurarse que el número de móvil informado esté operativo y con cobertura.

Cuando le llegue por SMS la contraseña, deberá informar la misma en la pantalla de acceso de su dispositivo a WEDU_CM.

Si transcurre más de un minuto sin introducirla, deberá repetir el proceso desde el principio.

8 CONFIGURACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS UTILIZADOS PARA CADA UNO DE LOS SSIDS UTILIZADOS

La siguiente tabla resume datos técnicos de las redes WIFI antes descritos según su propósito y perfil asociado.

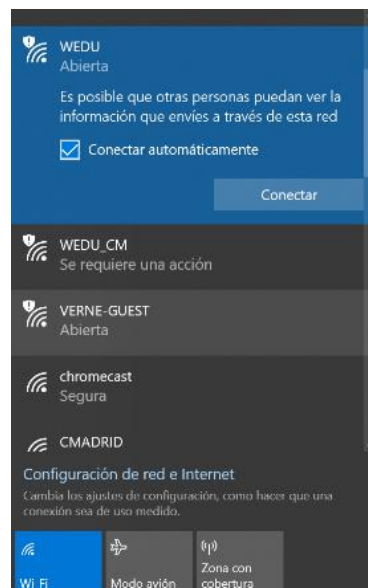
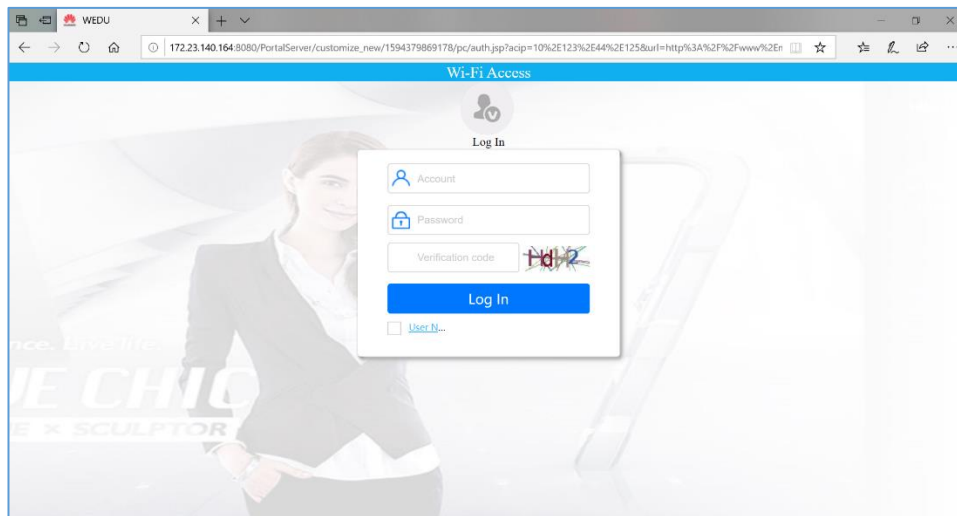
<p>Red inalámbrica para perfil general.</p> <p>SSID: WEDU</p> <p>Visibilidad: visible</p> <p>Autenticación: P.Cautivo</p> <p>Encriptación: AES</p>	<p>Red inalámbrica para perfil docente.</p> <p>SSID: WEDU_PROF</p> <p>Visibilidad: visible</p> <p>Autenticación: 802.1X PEAP+MSCHAPv2</p> <p>Encriptación: AES</p>	<p>Red inalámbrica para perfil infantil.</p> <p>SSID: WEDU_PRIM</p> <p>Visibilidad: visible</p> <p>Autenticación: 802.1X PEAP+MSCHAPv2</p> <p>Encriptación: AES</p>
<p>Red inalámbrica para dar conectividad a pantallas digitales.</p> <p>SSID: WEDU_DEV</p> <p>Visibilidad: visible</p> <p>Autenticación: 802.1X PEAP+MSCHAPv2</p> <p>Encriptación: AES</p>	<p>Red inalámbrica para perfil invitado</p> <p>SSID: WEDU_CM</p> <p>Visibilidad: visible</p> <p>Autenticación: P.Cautivo (Envío SMS)</p> <p>Encriptación: AES</p>	

En todos los casos, un mismo usuario podrá tener varios dispositivos conectados simultáneamente a cada red y acceso a una o varias redes según su perfil de usuario.

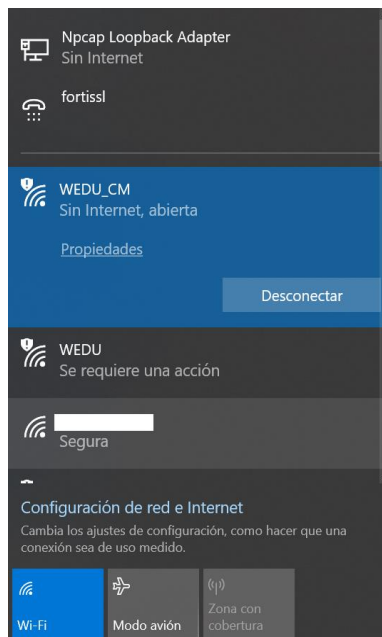
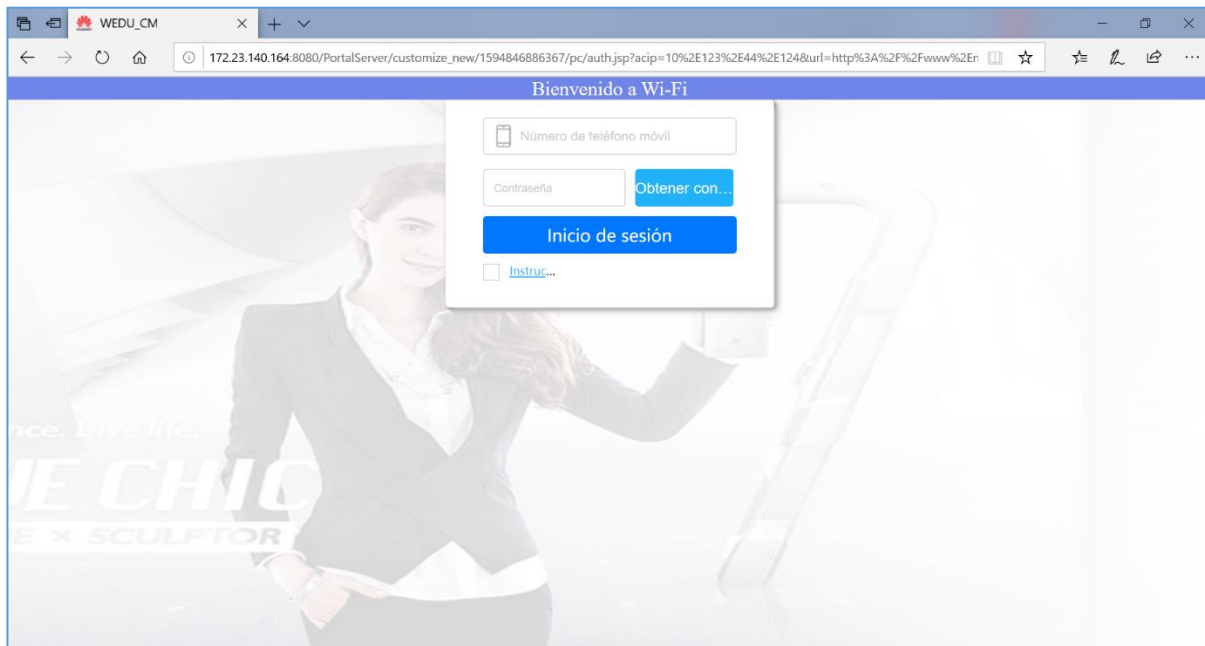
A continuación, se muestra, a modo de guía, pantallas para la correcta configuración de cada uno de los dispositivos inalámbricos, teniendo en cuenta los sistemas operativos que los gestionan, según el SSID al que el usuario se quiera conectar.

8.1 Configuración en Microsoft WINDOWS 10 y 11

SSID WEDU



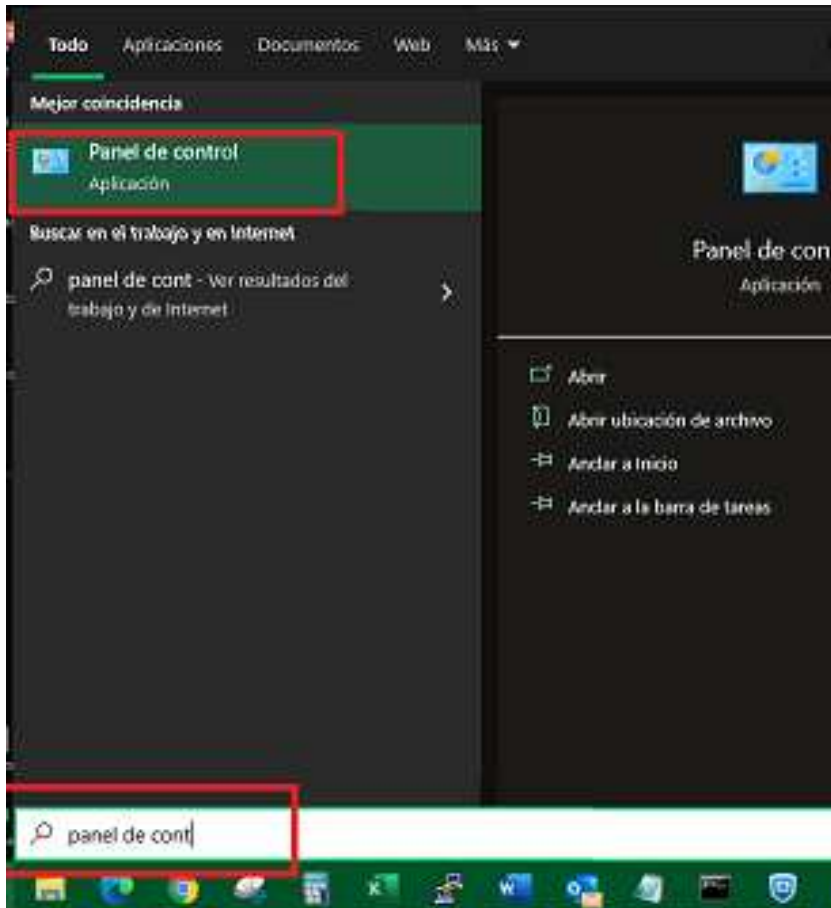
SSID WEDU_CM

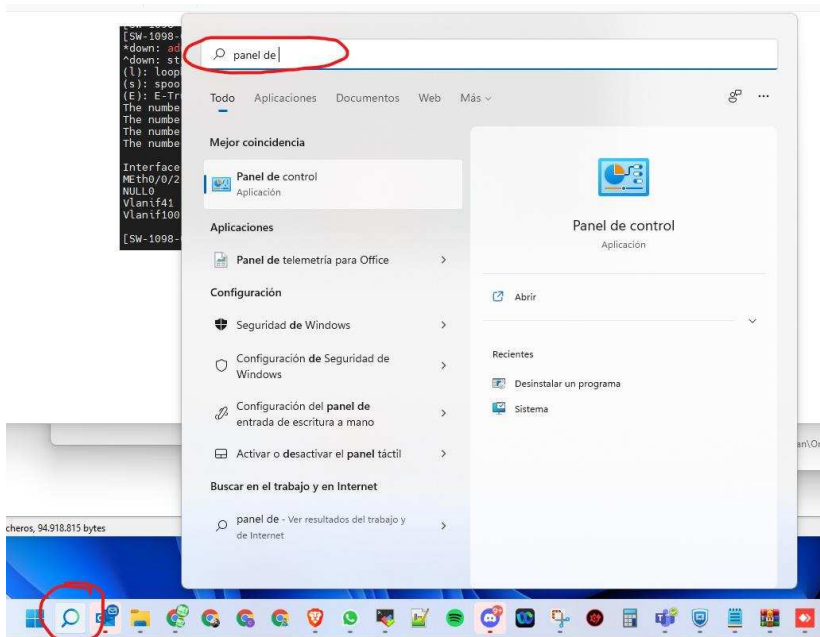


SSID WEDU_PROF

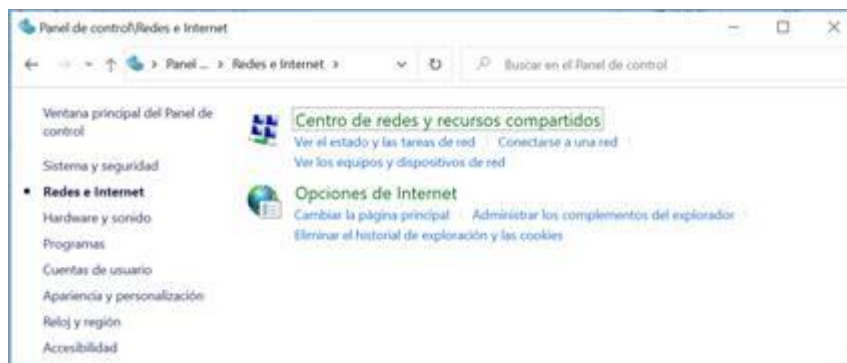
Para configurar dispositivos con Sistema Operativo Windows 10 y 11 para su acceso a la red con SSID "WEDU_PROF", hay que realizar los siguientes pasos:

- 1.- Haga click en la lupa al lado del símbolo de Windows y escriba Panel de Control, luego haga click en el.

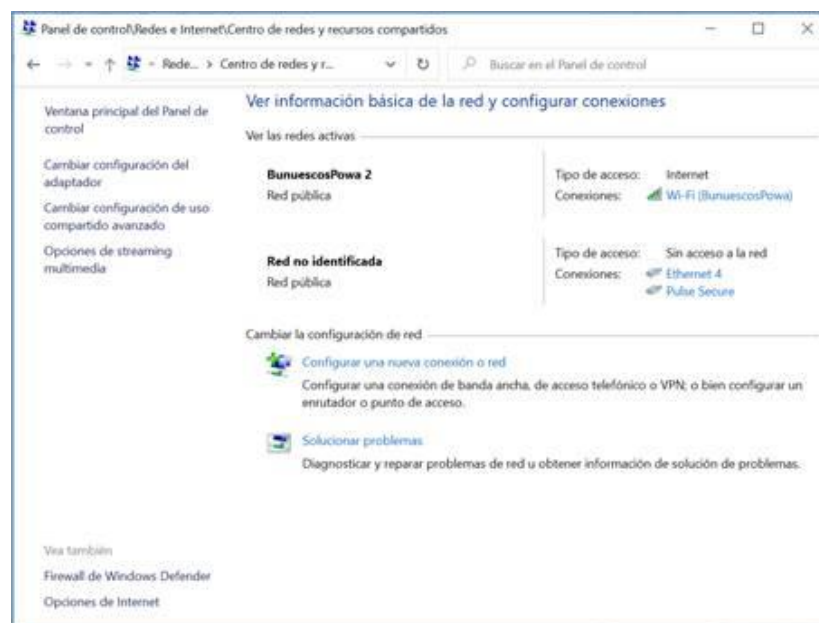




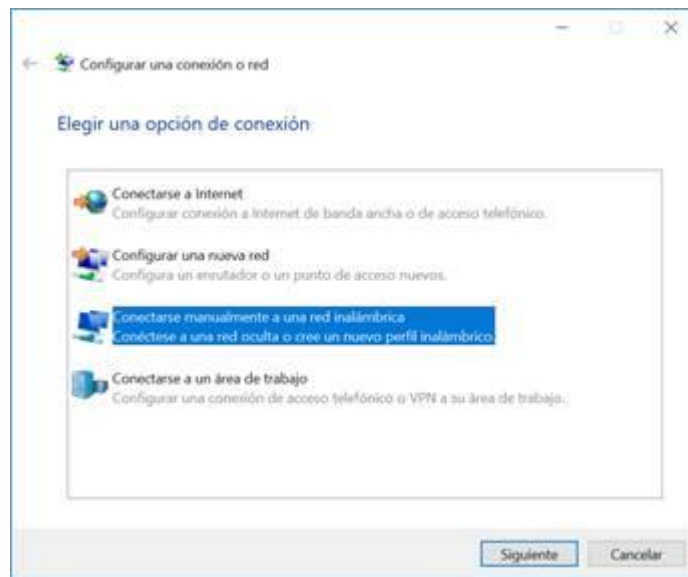
2.- Seleccione Centro de redes y recursos compartidos.



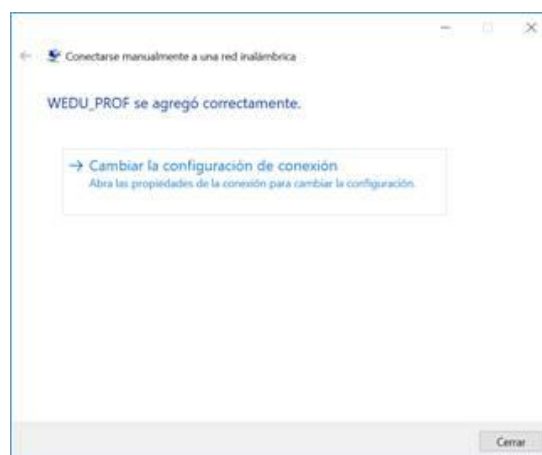
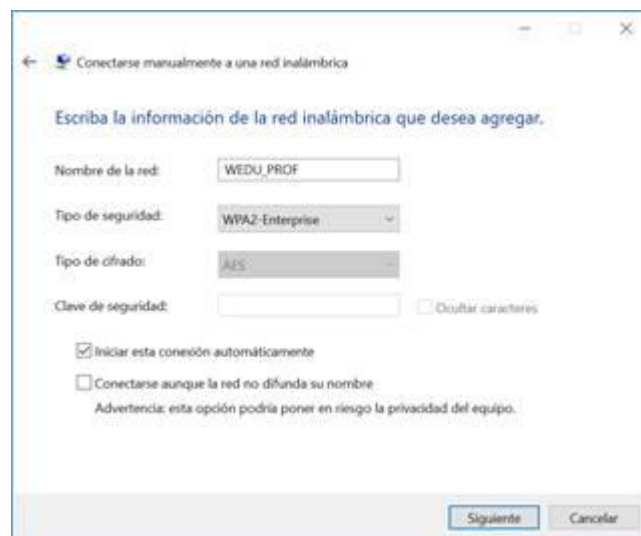
3.- Haga clic sobre configurar una nueva conexión de red.



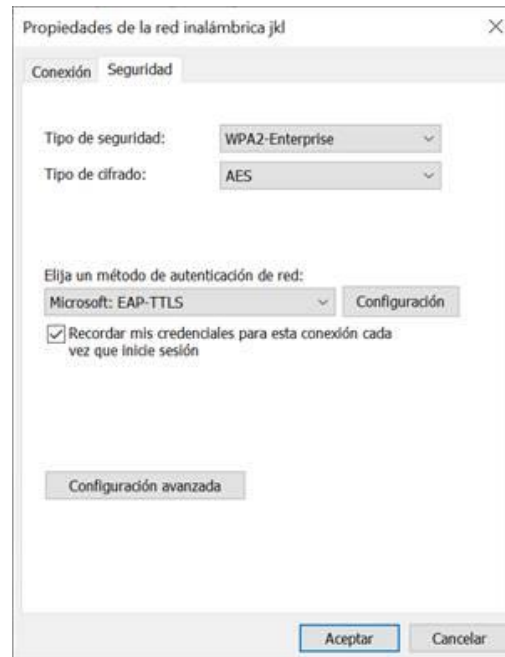
4.- Haga clic en la Conectarse manualmente a una red inalámbrica.



5.- Completamos el nombre de red como WEDU_PROF y el tipo WPA2-Enterprise y hacemos click en siguiente y en cambiar la configuración de conexión en la siguiente ventana.



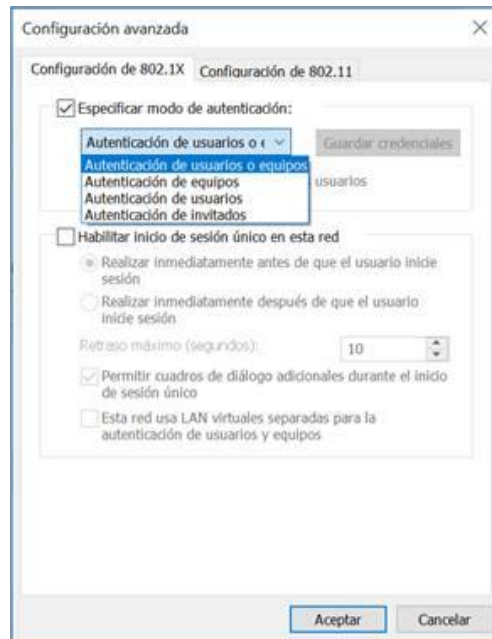
6.- Seleccione la pestaña de seguridad, seleccione el método de autenticación TTLS y haga click en el botón de Configuración.



7.- De-seleccionar la casilla Verificar la identidad del servidor validando el certificado y seleccionar el método de autenticación PAP de la lista y aceptar.



8.- En la ventana anterior, hacer click sobre Configuración avanzada y en la pestaña Configuración de 802.1x seleccionar la casilla Especificar modo de autenticación, dejando "Autenticación de usuarios o equipos" por defecto, aceptar y aceptar.



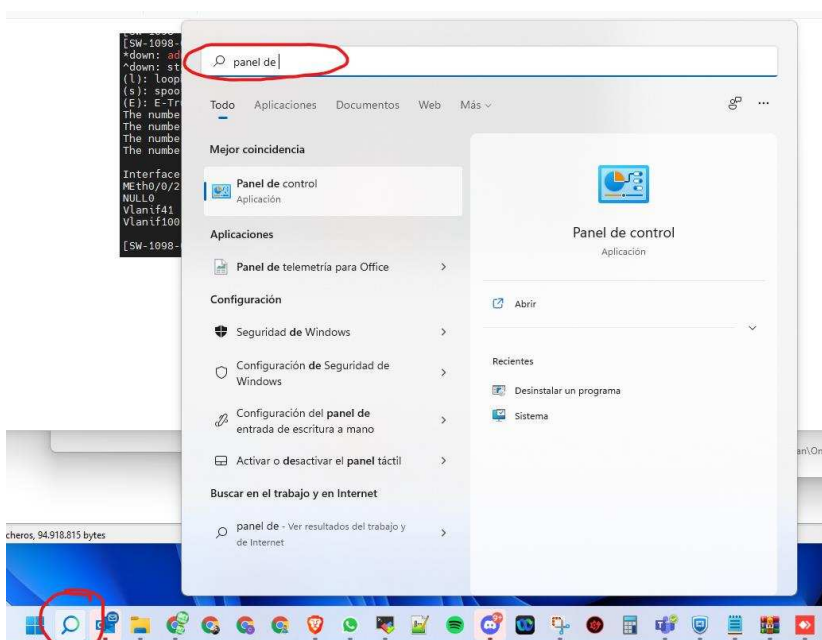
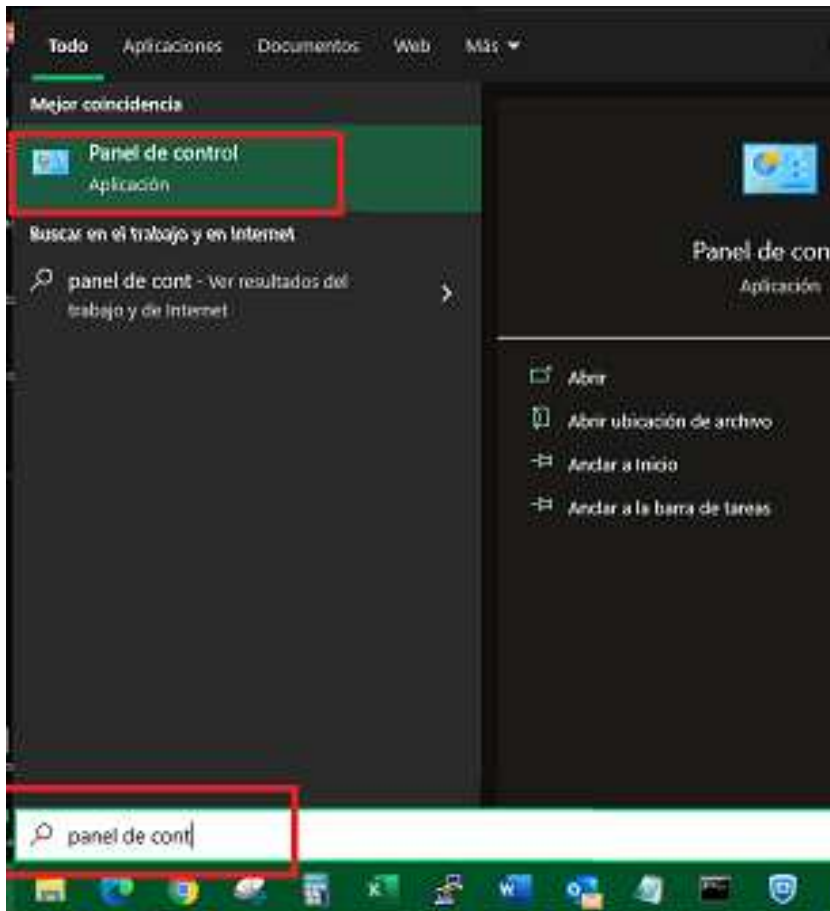
9.- El último paso es conectarse a las redes con las credenciales del personal docente.



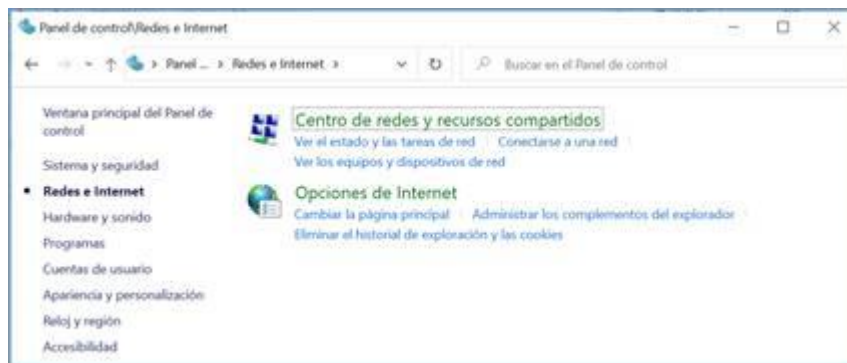
SSID WEDU PRIM

Para configurar dispositivos con Sistema Operativo Windows 10 y 11 para su acceso a la red con SSID "WEDU_PRIM", hay que realizar los siguientes pasos:

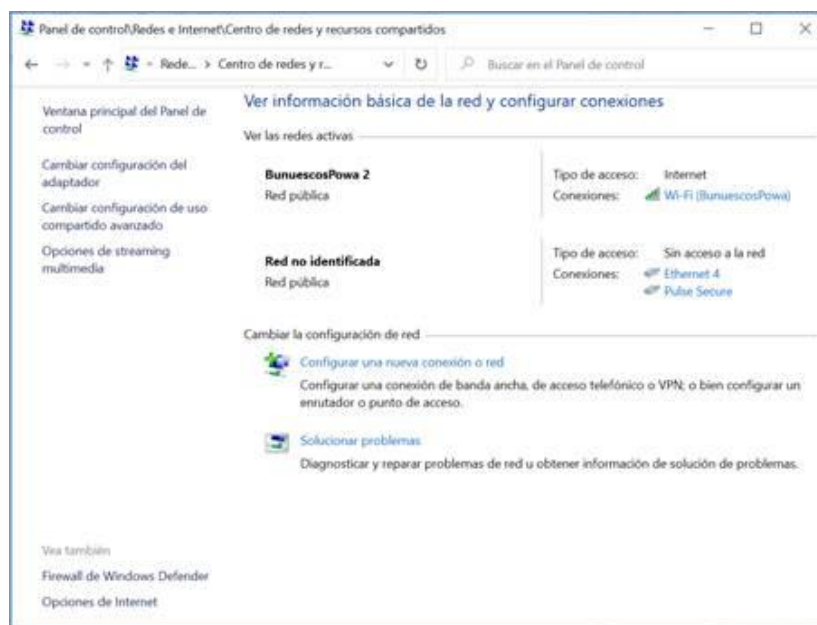
- 1.- Haga click en la lupa al lado del símbolo de Windows y escriba Panel de Control, luego haga click en él.



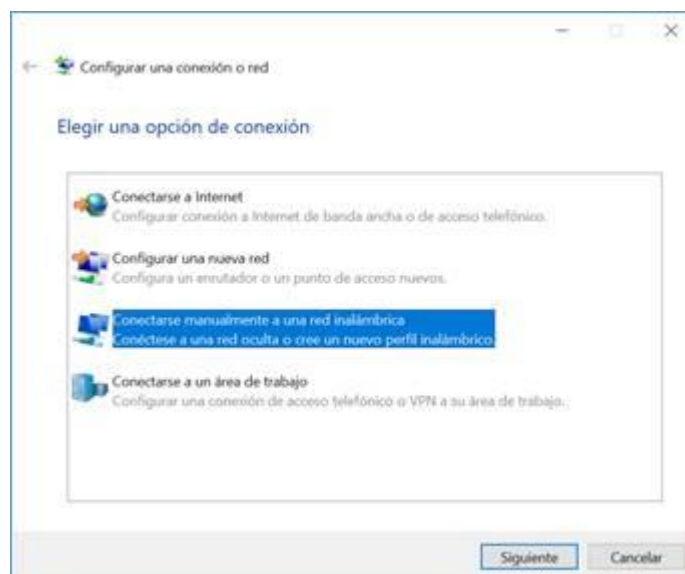
2.- Seleccione Centro de redes y recursos compartidos.



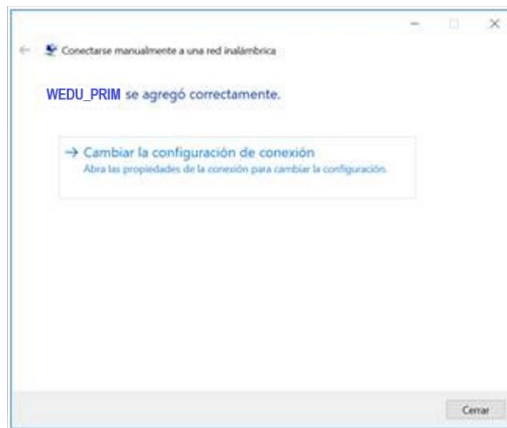
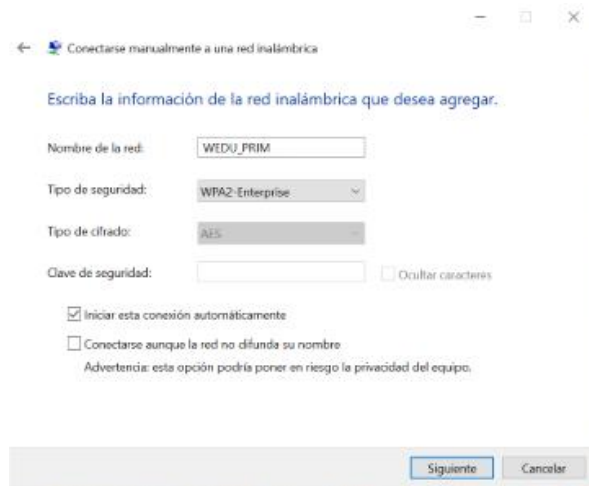
3.- Haga clic sobre configurar una nueva conexión de red.



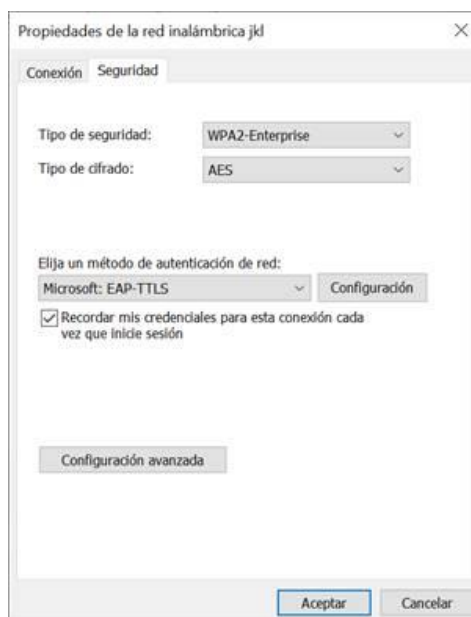
4.- Haga clic en la Conectarse manualmente a una red inalámbrica.



5.- Completamos el nombre de red como WEDU_PRIM y el tipo WPA2-Enterprise y hacemos click en siguiente y en cambiar la configuración de conexión en la siguiente ventana.



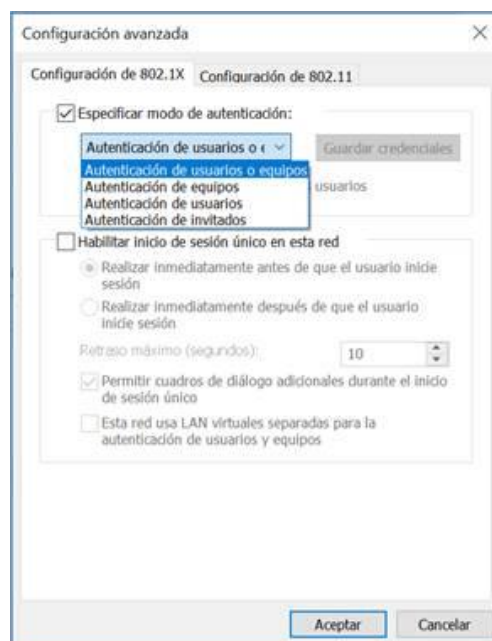
6.- Seleccione la pestaña de seguridad, seleccione el método de autenticación TTLS y haga click en el botón de Configuración.



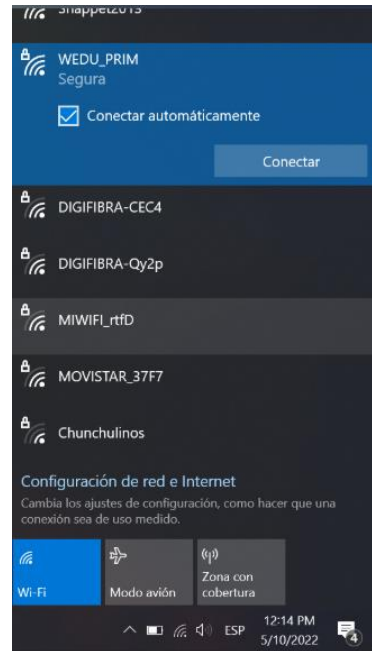
7.- De-seleccionar la casilla Verificar la identidad del servidor validando el certificado y seleccionar el método de autenticación PAP de la lista y aceptar.



8.- En la ventana anterior, hacer click sobre Configuración avanzada y en la pestaña Configuración de 802.1x seleccionar la casilla Especificar modo de autenticación, dejando "Autenticación de usuarios o equipos" por defecto, aceptar y aceptar.



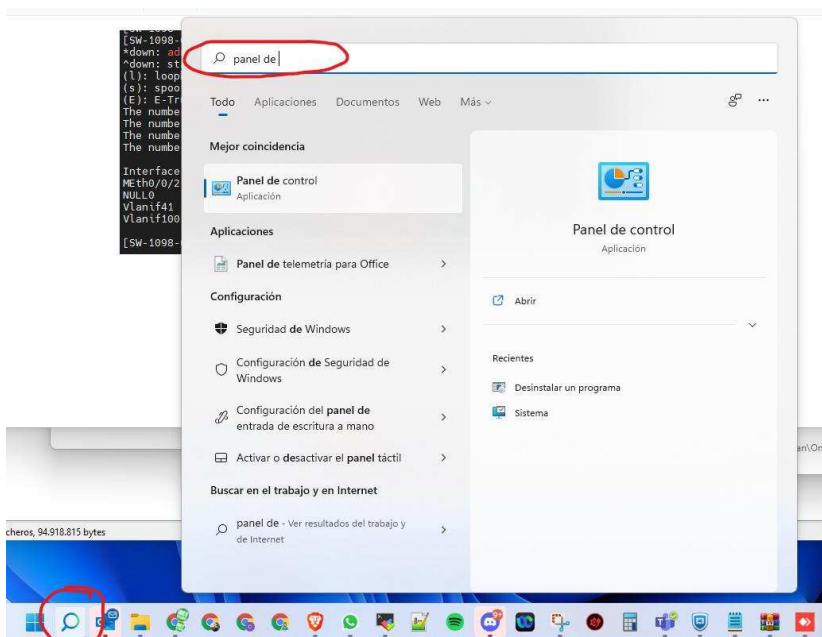
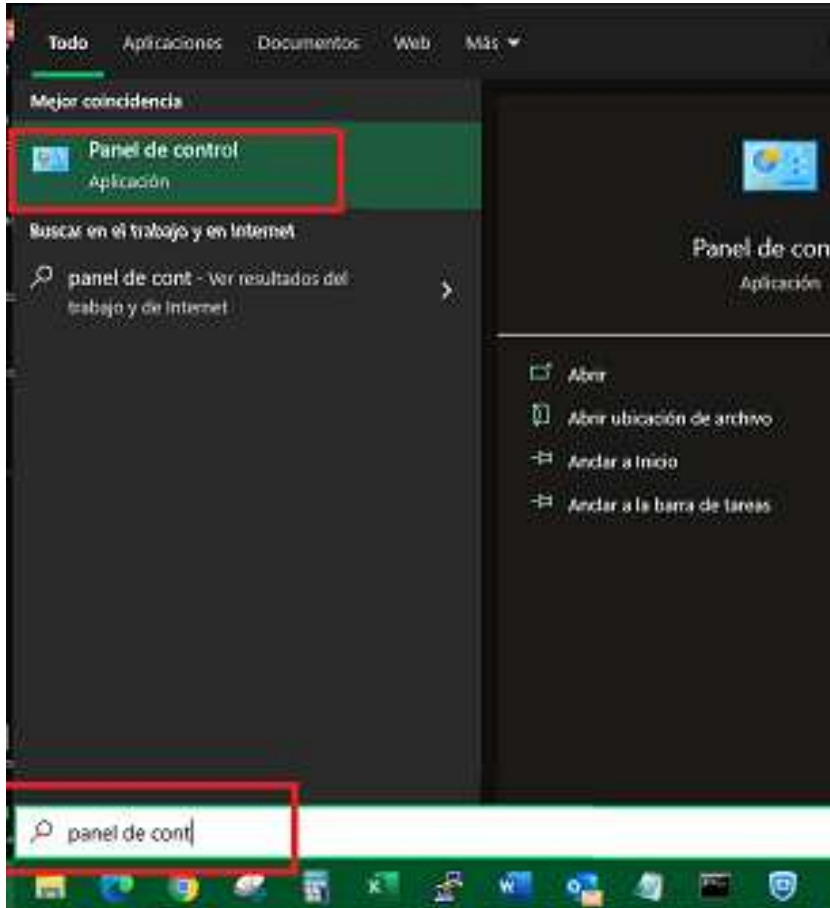
9.- El último paso es conectarse a las redes con la clave genérica y contraseña que se ha facilitado a cada centros para el acceso de los alumnos menores de 12 años..



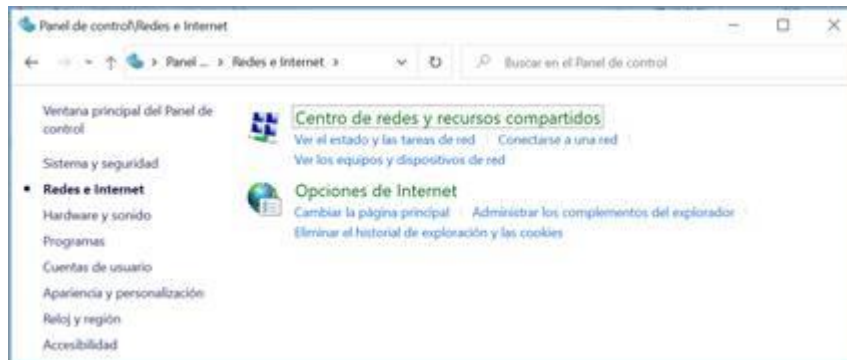
SSID WEDU_DEV

Para configurar dispositivos con Sistema Operativo Windows 10 y 11 para su acceso a la red con SSID "WEDU_DEV", hay que realizar los siguientes pasos:

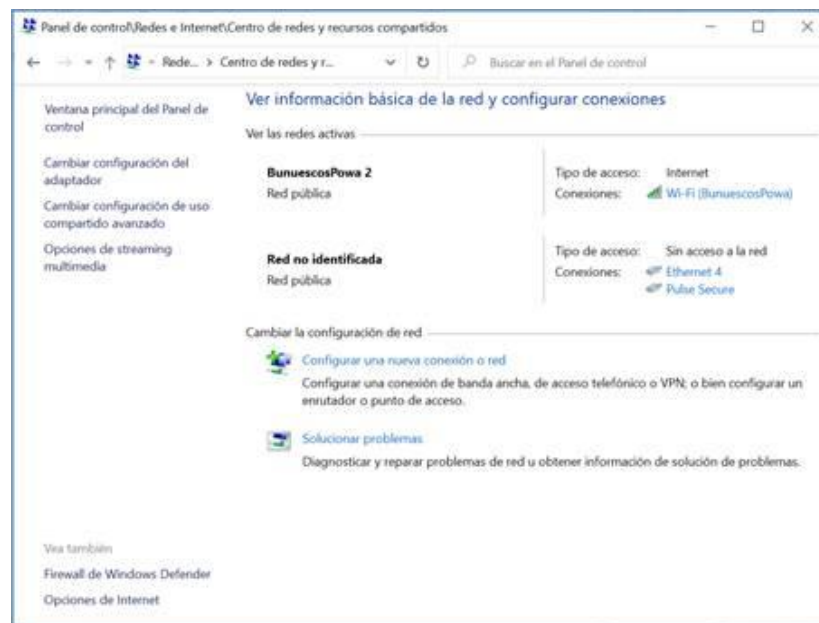
- 1.- Haga click en la lupa al lado del símbolo de Windows y escriba Panel de Control, luego haga click en él.



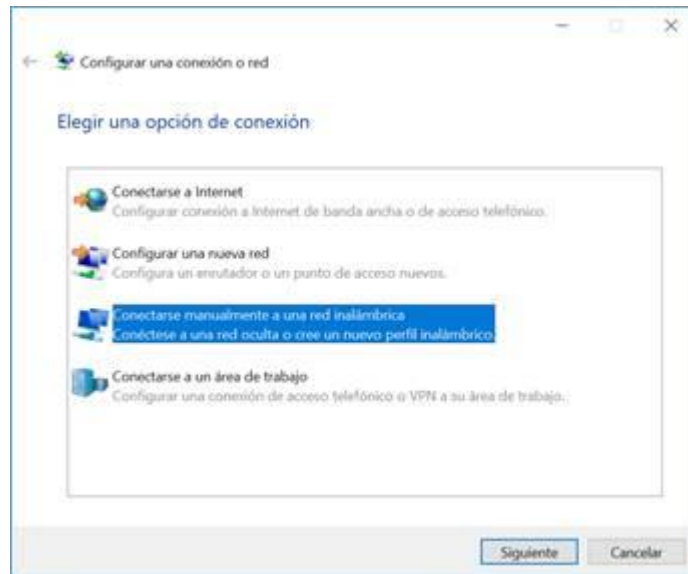
2.- Seleccione Centro de redes y recursos compartidos.



3.- Haga clic sobre configurar una nueva conexión de red.

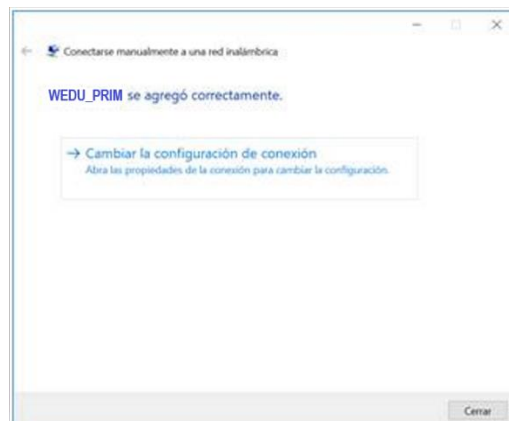
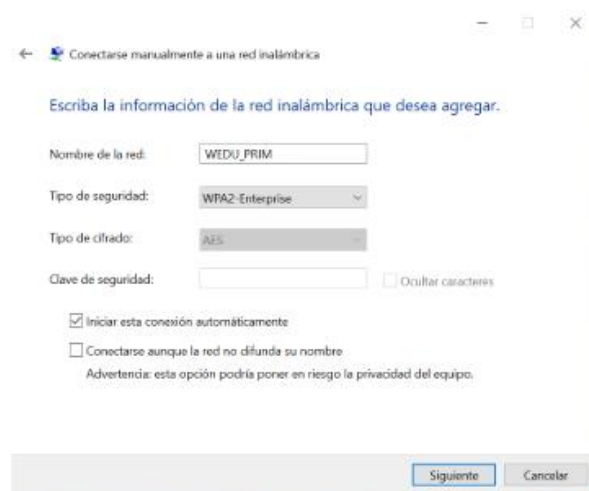


4.- Haga clic en la Conectarse manualmente a una red inalámbrica.



5.- Completamos el nombre de red como WEDU_DEV y el tipo WPA2-Enterprise y hacemos click en siguiente y en cambiar la configuración de conexión en la siguiente ventana.

(la pantalla que se visualiza a continuación está pendiente de actualización, pero será la misma excepto que dónde aparece WEDU_PRIM aparecerá WEDU_DEV)



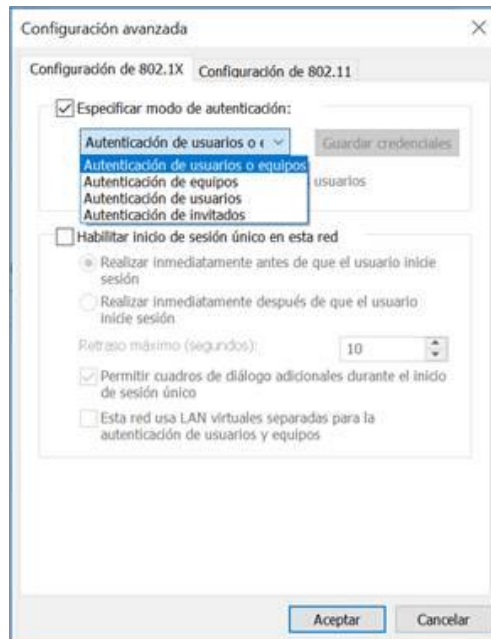
6.- Seleccione la pestaña de seguridad, seleccione el método de autenticación TTLS y haga click en el botón de Configuración.



7.- De-seleccionar la casilla Verificar la identidad del servidor validando el certificado y seleccionar el método de autenticación PAP de la lista y aceptar.

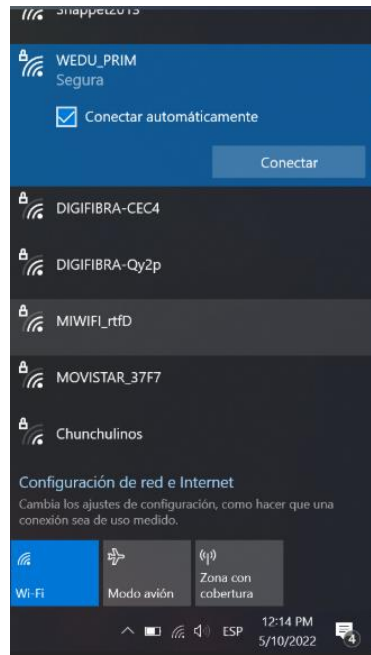


8.- En la ventana anterior, hacer click sobre Configuración avanzada y en la pestaña Configuración de 802.1x seleccionar la casilla Especificar modo de autenticación, dejando “Autenticación de usuarios o equipos” por defecto, aceptar y aceptar.



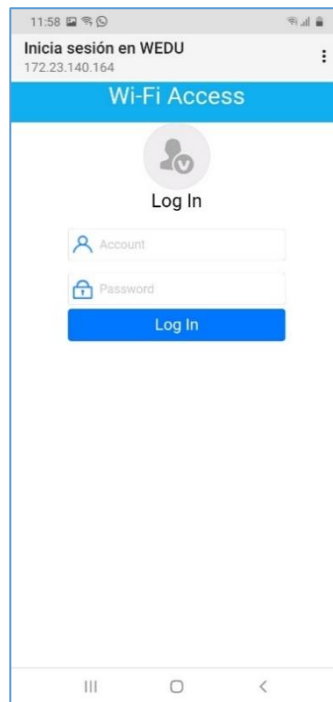
9.- El último paso es conectarse a las redes con la clave genérica y contraseña que se ha facilitado a los centros para el acceso exclusivo de las pantallas digitales de las aulas.

(la pantalla que se visualiza a continuación está pendiente de actualización, pero será la misma excepto que dónde aparece WEDU_PRIM aparecerá WEDU_DEV)



Configuración en ANDROID

SSID WEDU



SSID WEDU_PROF



SSID WEDU PRIM

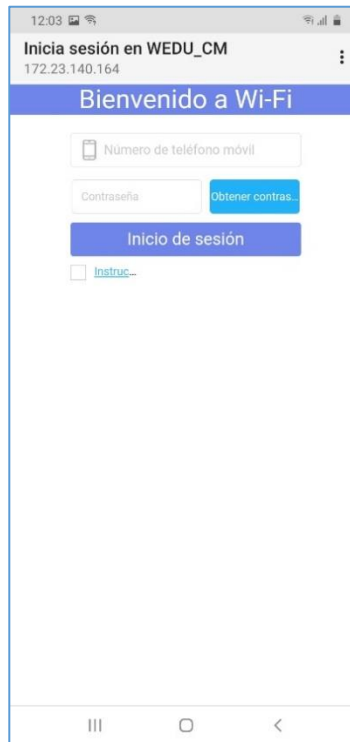


SSID WEDU_DEV

(la pantalla que se visualiza a continuación está pendiente de actualización, pero será la misma excepto que dónde aparece WEDU_PRIM aparecerá WEDU_DEV)

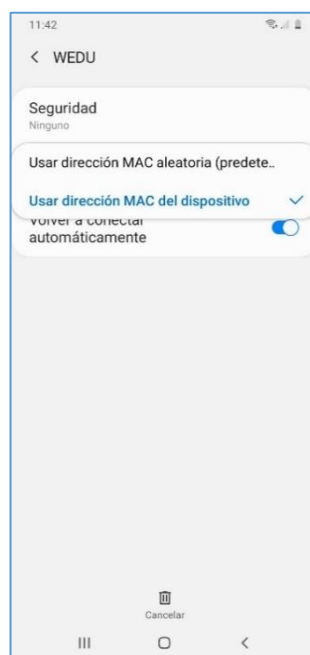


SSID WEDU_CM



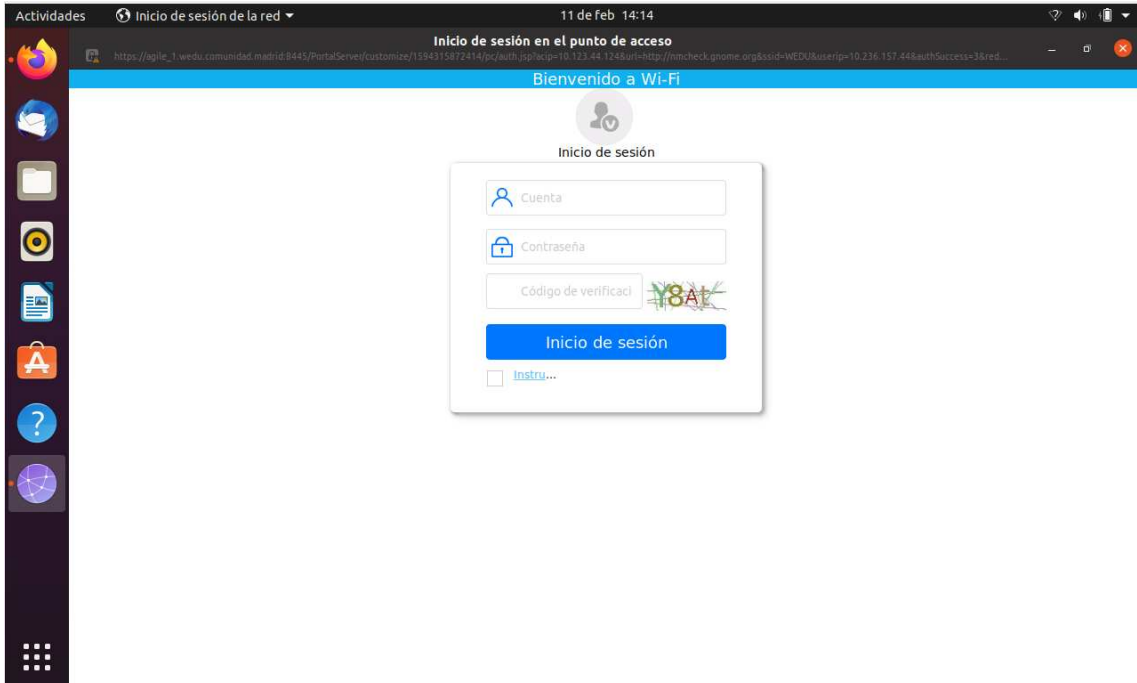
Para optimizar su conexión wifi con dispositivos Android con versiones 9 y superiores, es recomendable utilizar siempre la dirección MAC del dispositivo, en lugar de dejar la MAC aleatoria que viene como predeterminada.

Para poder cambiar esto, debemos acceder a gestionar las redes guardadas, seleccionar el SSID que usemos para conectarnos (WEDU, WEDU_PROF, WEDU_PRIM, WEDU_CM) y sobre el campo Tipo de dirección MAC, seleccionar Usar dirección MAC del dispositivo, como muestra la imagen.

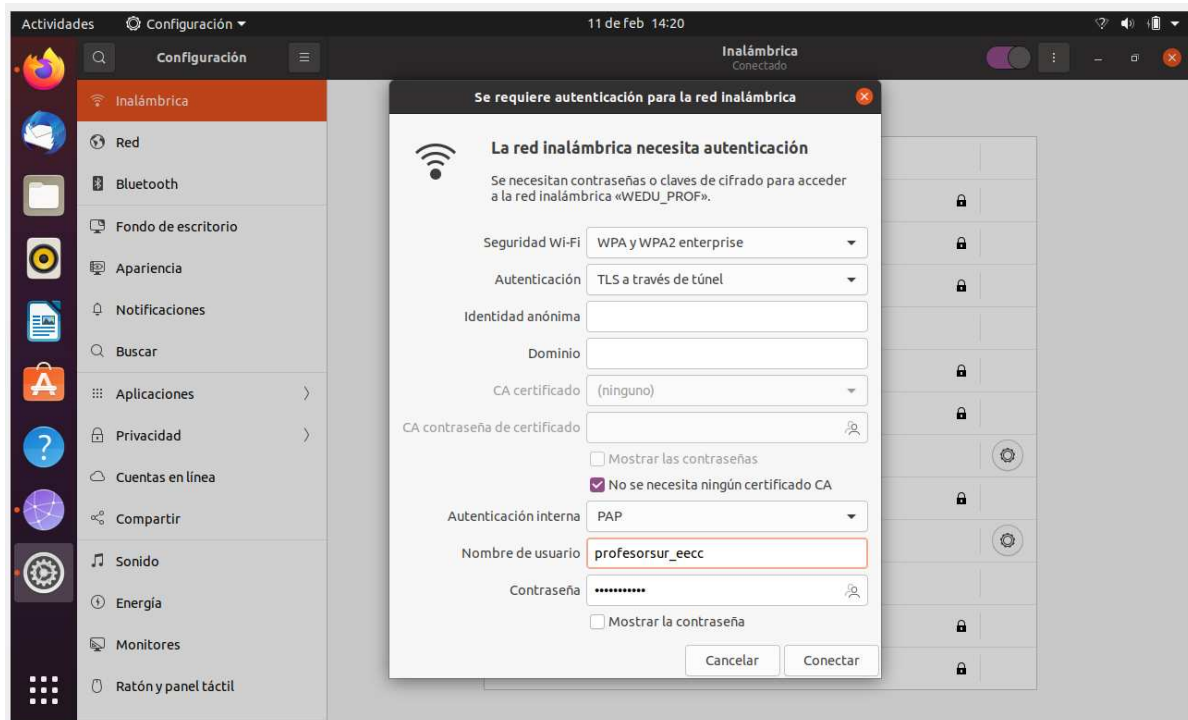


8.2 Configuración en Linux Ubuntu 20.04LTS

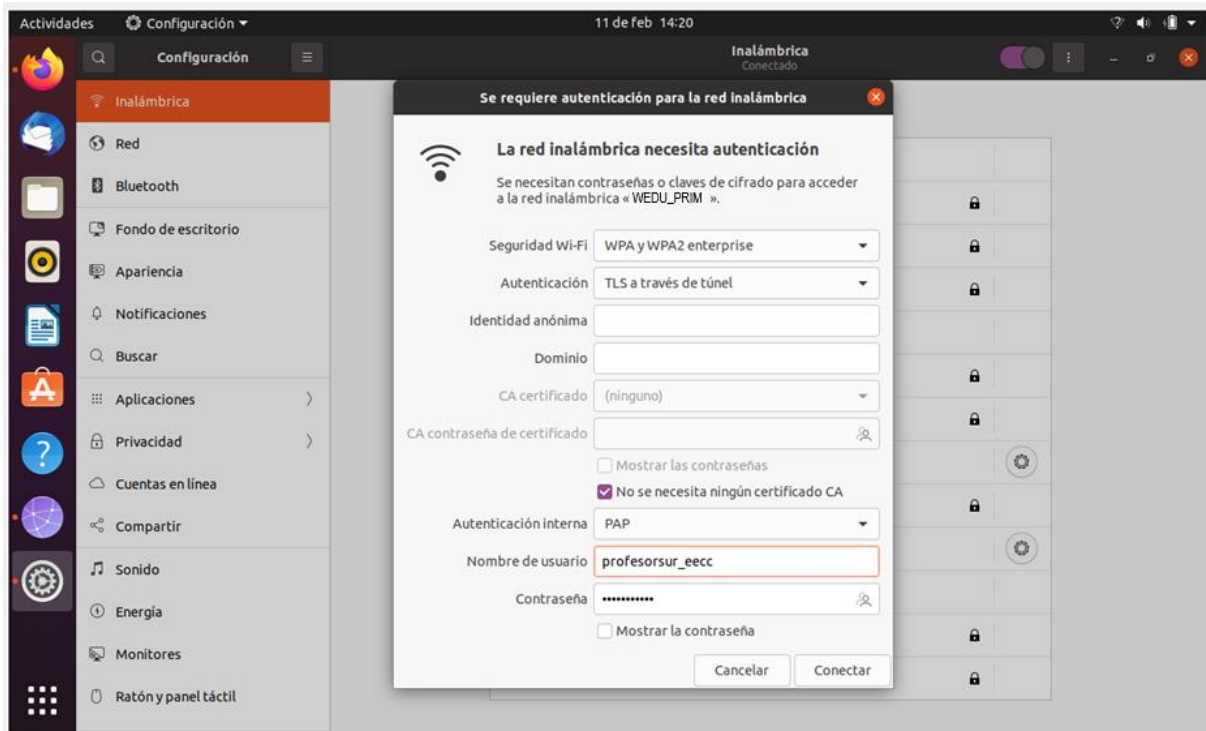
SSID WEDU



SSID WEDU_PROF

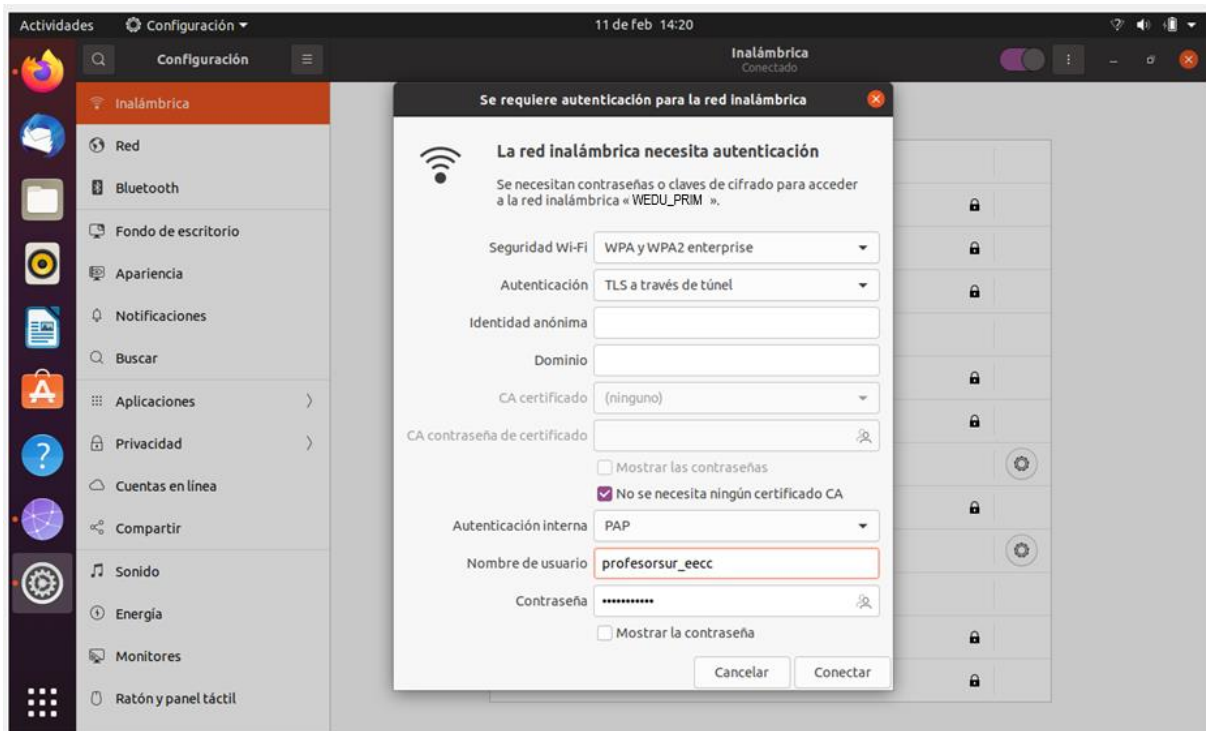


SSID WEDU PRIM

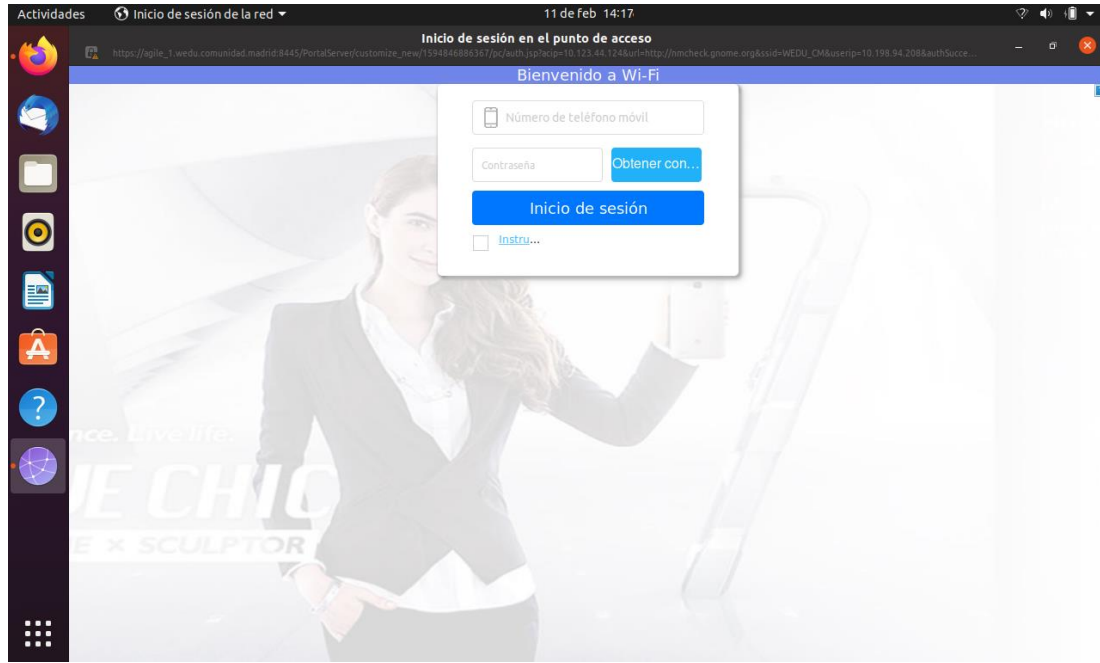


SSID WEDU_DEV

(la pantalla que se visualiza a continuación está pendiente de actualización, pero será la misma excepto que dónde aparece WEDU_PRIM aparecerá WEDU_DEV)

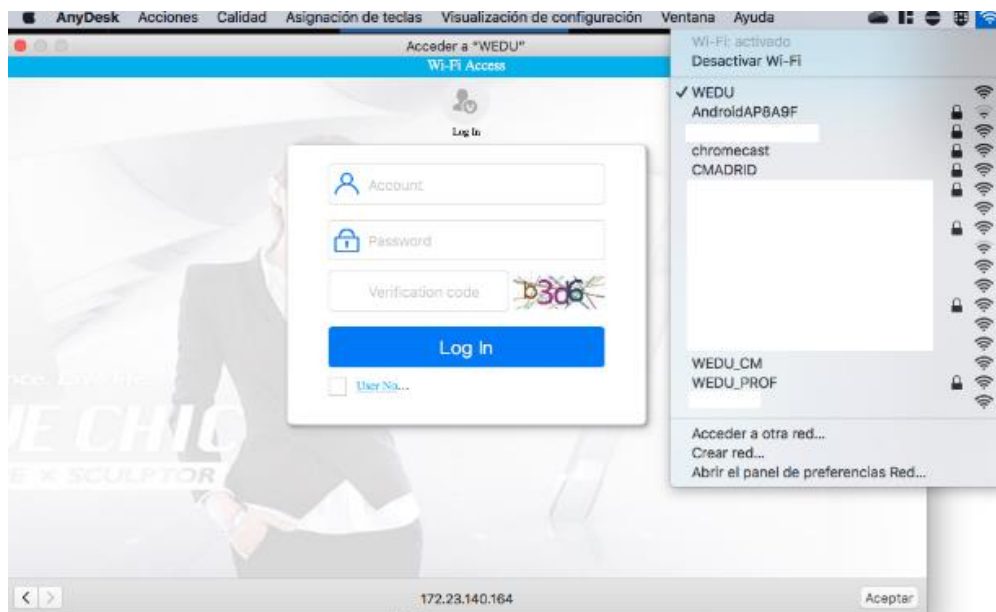


SSID WEDU_CM



8.3 Configuración en dispositivos MacOS

SSID WEDU



SSID WEDU_PROF

La red Wi-Fi "WEDU_PROF" requiere credenciales WPA2 Empresa.

Nombre de usuario:

Contraseña:

Mostrar contraseña
 Recordar esta red

Verificar certificado

Autenticando en la red "WEDU_PROF"

Antes de llevar a cabo la autenticación en el servidor "radius", deberás examinar el certificado del servidor para asegurarte de que es adecuado para esta red.

Para ver el certificado, haz clic en "Mostrar certificado".

SSID WEDU PRIM

La red Wi-Fi "WEDU_PRIM" requiere credenciales WPA2 Empresa.

Nombre de usuario:

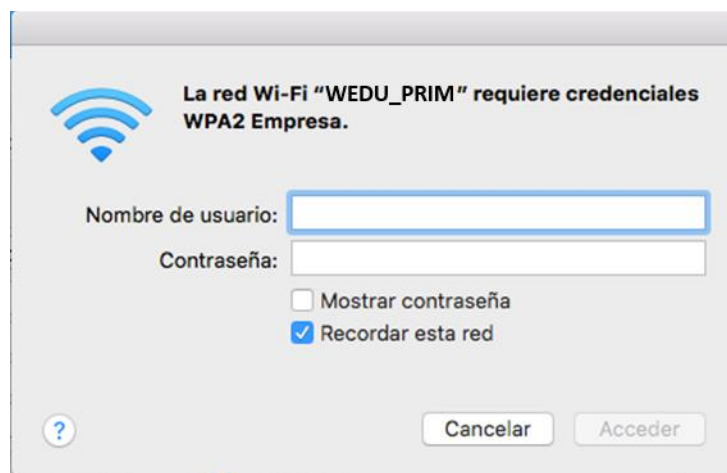
Contraseña:

Mostrar contraseña
 Recordar esta red

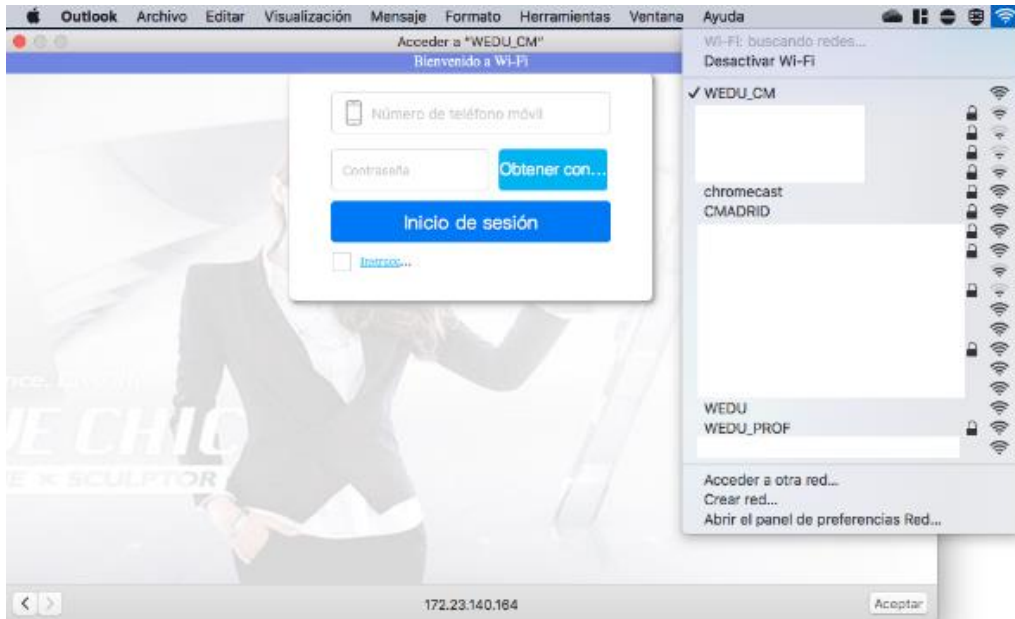


SSID WEDU_DEV

(las pantallas que se visualizan a continuación está pendiente de actualización, pero serán las mismas excepto que dónde aparece WEDU_PRIM aparecerá WEDU_DEV)

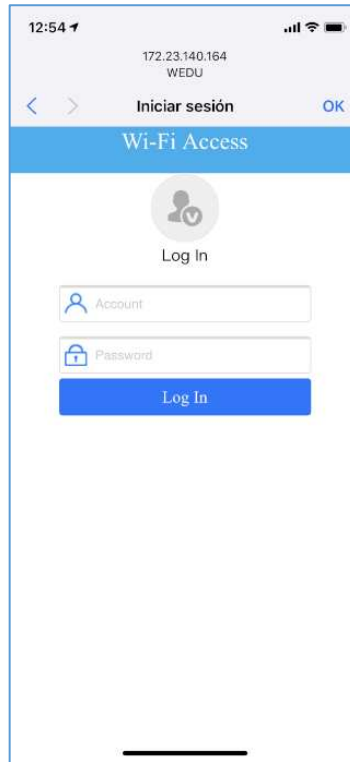


SSID WEDU_CM

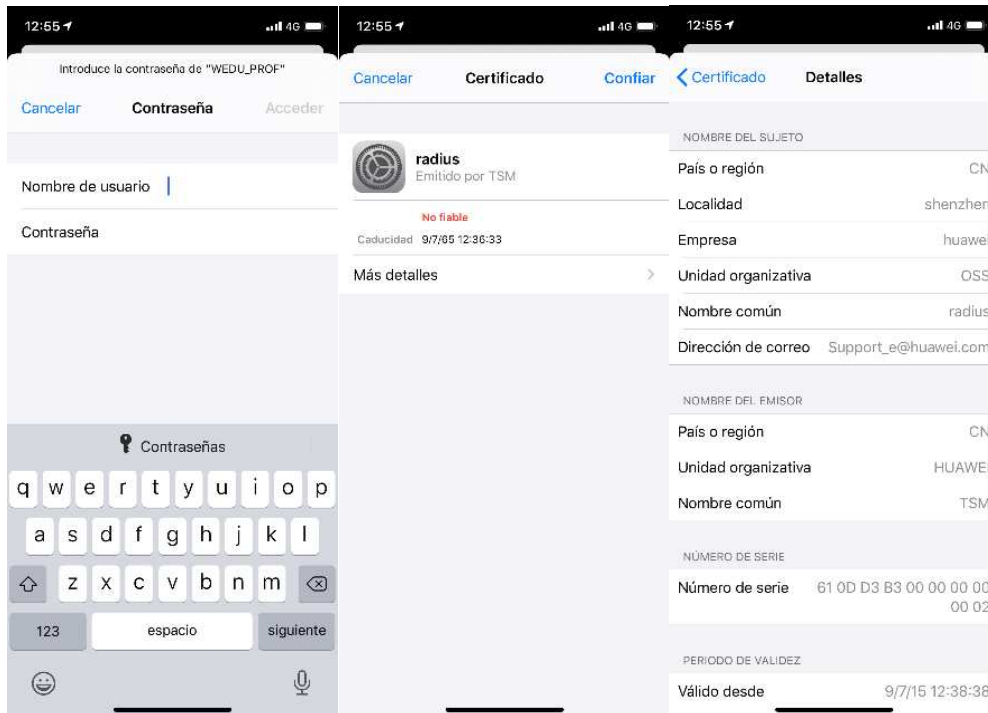


8.4 Configuración en dispositivos los

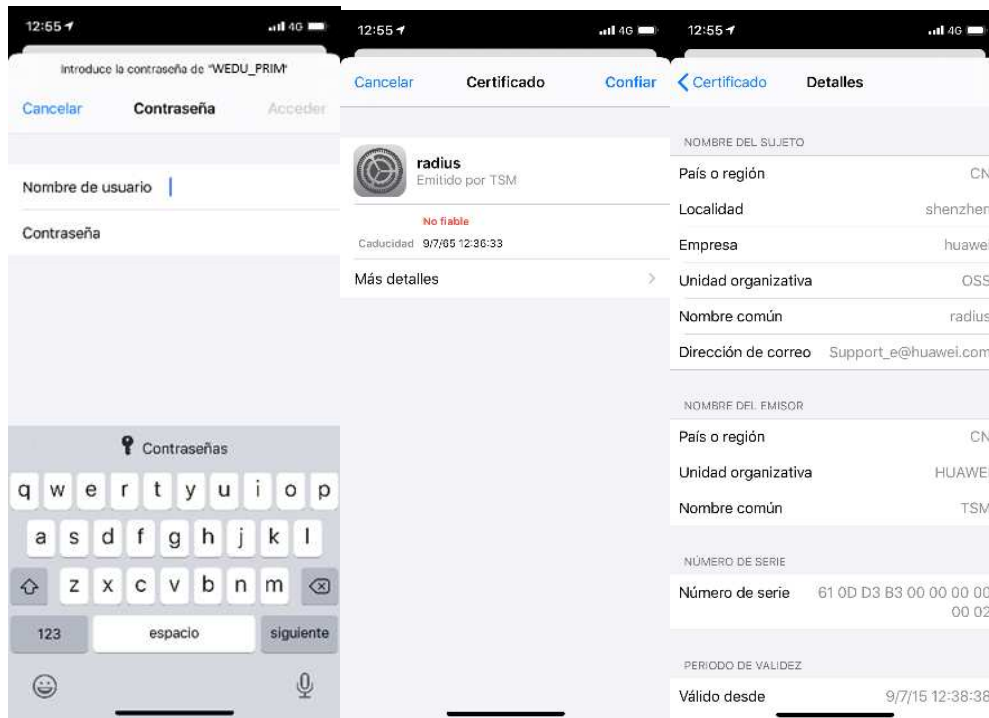
SSID WEDU



SSID WEDU_PROF

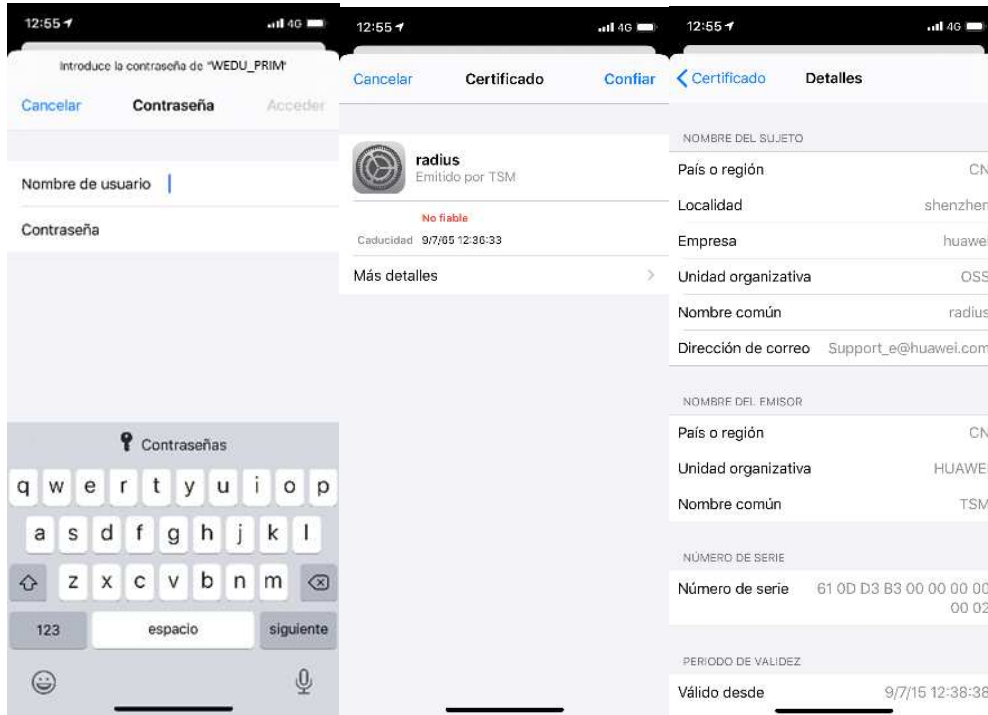


SSID WEDU PRIM

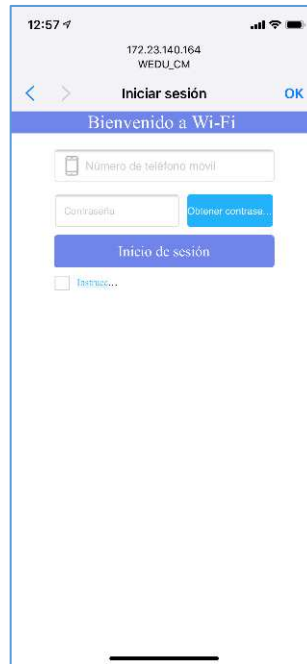


SSID WEDU_DEV

(la pantalla que se visualiza a continuación está pendiente de actualización, pero será la misma excepto que dónde aparece WEDU_PRIM aparecerá WEDU_DEV)



SSID WEDU_CM



10 GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LOS CENTROS FINALIZADOS DEL PROYECTO DE ESCUELAS CONECTADAS

10.1 Condiciones generales

Madrid Digital facilitará información a cada centro sobre la finalización de las instalaciones objeto del proyecto y la puesta en marcha de los procedimientos ordinarios para la gestión de incidencias recogidos en este documento.

A fin de facilitar el adecuado funcionamiento del sistema, las incidencias deberán ser reportadas únicamente por la persona del centro que centralice (responsable TIC o similar) la gestión de temas relacionados con las infraestructuras TIC del centro y en especial las referidas a las redes del centro.

Es muy importante valorar adecuadamente las incidencias que puedan presentarse teniendo en cuenta las consideraciones expuestas en el apartado "2. Necesidad de disponer de clave/contraseña de EducaMadrid para acceder a las redes wifi denominadas WEDU, WEDU_PROF y WEDU_PRIM y la distribución de competencias y responsabilidades para su resolución.

Los centros disponen de dos entornos de ayuda para resolver incidencias:

- **CAU de EducaMadrid: Incidencias relacionadas con la gestión de credenciales y contraseñas específicas de EducaMadrid.**

Los centros pueden llamar al teléfono del CAU de EducaMadrid: 900 100 172 y/o abrir una incidencia en la siguiente dirección electrónica: cau@educa.madrid.org

El centro debe verificar que el usuario que manifiesta la incidencia efectivamente tiene un problema. Esta comprobación la puede realizar solicitando al usuario que acceda a algún servicios de EducaMadrid autenticándose con su clave y contraseña (xxxxxxxxx@educa.madrid.org)

En el caso de que el usuario acceda a los servicios de EducaMadrid, como por ejemplo, al correo electrónico, cloub, entre otros, y con su clave y contraseña no pueda acceder a la WIFI, se habrá comprobado que la incidencia corresponde al proceso de autenticación. En este caso, el centro deberá recurrir al CAU de Madrid Digital, dado que ya se ha comprobado que la clave y contraseña utilizadas por el usuarios son correctas.

- **CAU de Madrid Digital: incidencias cuando la clave y contraseña utilizada por el usuario se ha comprobado previamente que son correctas y que, por tanto, corresponden al sistema de autenticación y acceso a la red WIFI**

El centro deberá abrir y gestionar una incidencia en el CAU de Madrid Digital, informando de que se ha comprobado previamente que la clave y contraseña de la persona que requiere el acceso a la red son correctas.

Los centros deben abrir la incidencia en FARO, a través de la url:

<https://faro.comunidad.madrid/dwp/app/#/catalog>

En el apartado 10.3 de esta Guía se describe gráficamente el sencillo procedimiento para hacerlo.

Otro canal de comunicación puede ser llamar al teléfono 91 580 50 50.

10.2 Pruebas previas en el centro para acotar el alcance de la incidencia.

10.2.1 Tipo de error o mensaje visualizado que impide la correcta conectividad

- ✓ **Comprobar que la configuración del dispositivo** es la correcta para el S.O. del dispositivo que tiene problemas en la conexión WIFI.
- ✓ **En el caso de problemas de acceso a las WiFi denominas WEDU, WEDU_PROF, WEDU_PRIM y WEDU_DEV, comprobar que la clave/contraseña del usuario está activa y correctamente dado de alta en EducaMadrid.** Podrían producirse las siguientes circunstancias:

Que el usuario no tenga activa su clave y contraseña de EducaMadrid. En este caso los responsables del centro deberán solucionar la incidencia según lo expuesto.

Es importante tener en cuenta que el acceso a WEDU_PROF sólo está permitido a profesores, es decir, que el correspondiente usuario está catalogado como profesor en EducaMadrid.

Si ya se ha comprobado que la clave y contraseña del usuario están activas y correctamente dadas de alta en EducaMadrid, pero aun así no se logra el acceso a la conexión WIFI, debe abrirse una incidencia en el Portal CAU de Madrid Digital.

10.2.2 Alcance de la incidencia

10.2.2.1 No acceso a la Wifi:

Es necesario verificar si el **No acceso a la WIFI** tiene un carácter **restringido** a una zona o aula concreta del centro o si es **general** porque se produce en todo el centro.

Para ello es necesario verificar que el/los dispositivo/s pueden conectarse o no a la WIFI desde otra dependencia alejada al espacio inicial donde se produce el problema, y que, por tanto, la conexión se realiza por un punto de acceso (antena) diferente. Los responsables del centro deberán abrir un incidente en FARO de Madrid Digital, aportando esta valiosa información

10.2.2.2 Se accede a la WIFI, pero no se navega por internet:

Es necesario verificar previamente el alcance:

- A) **Restringido: no acceso a un servicio o url concreto:** los responsables del centro deben comprobar que el servicio/url se encuentra dentro de las categorías permitidas. En caso afirmativo, deberá abrir un incidente en FARO de Madrid Digital, aportando esta valiosa información.

En caso negativo, cuando la url/servicio al que se quiere acceder esté catalogado como no permitido por el sistema de filtrado en el acceso a internet y el centro considere que es necesario acceder, deberá abrir una incidencia en FARO de Madrid Digital. Deberá justificar los detalles que hacen necesario el acceso. Este tipo de incidencias serán valoradas con los responsables de la Consejería de Educación para la posible apertura del servicio.

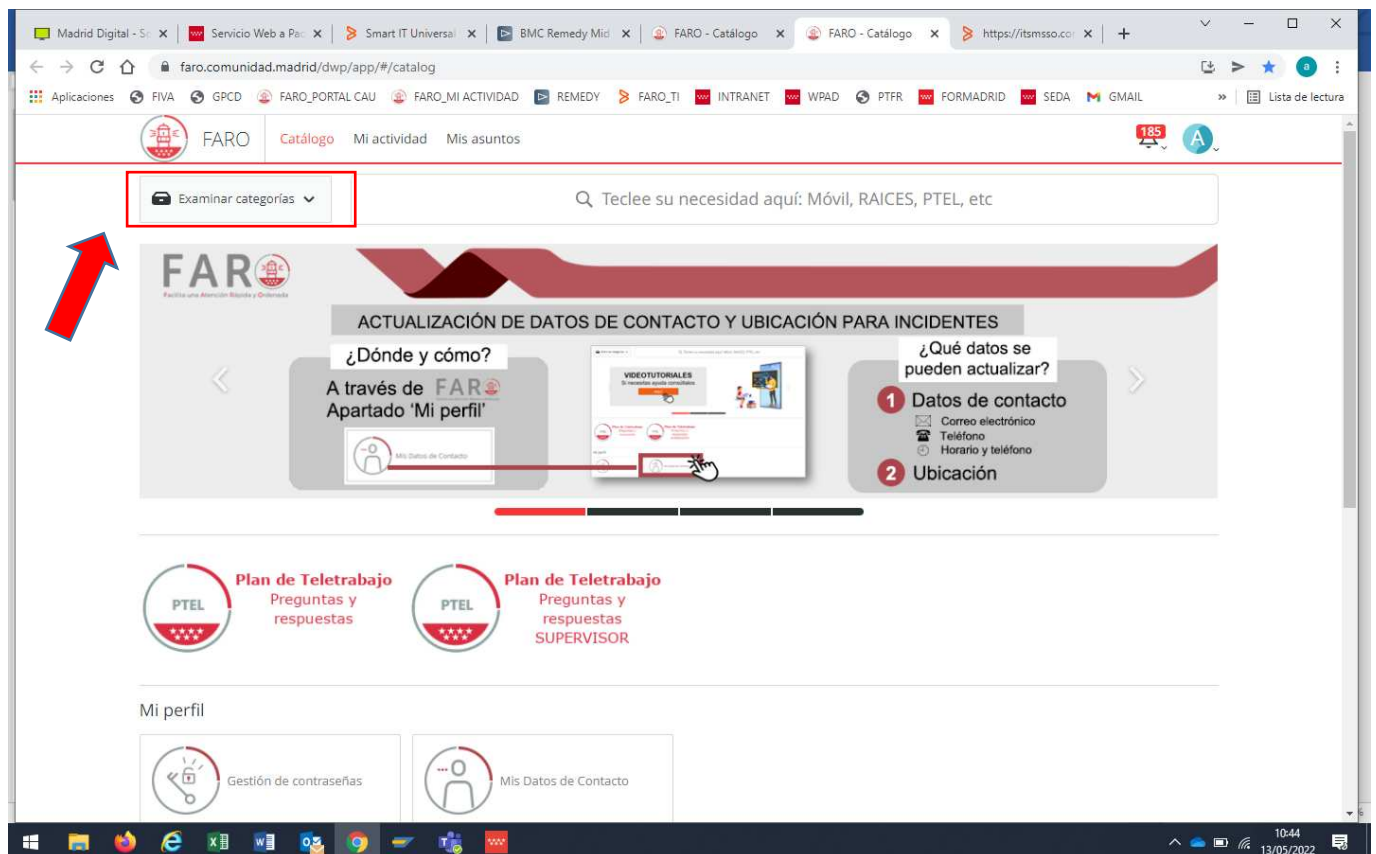
B) **General: No pueden navegar por internet:** los responsables del centro deberán abrir incidencia en FARO

10.3 Gestión de incidencias de Escuelas Conectadas a través de FARO de M.D.

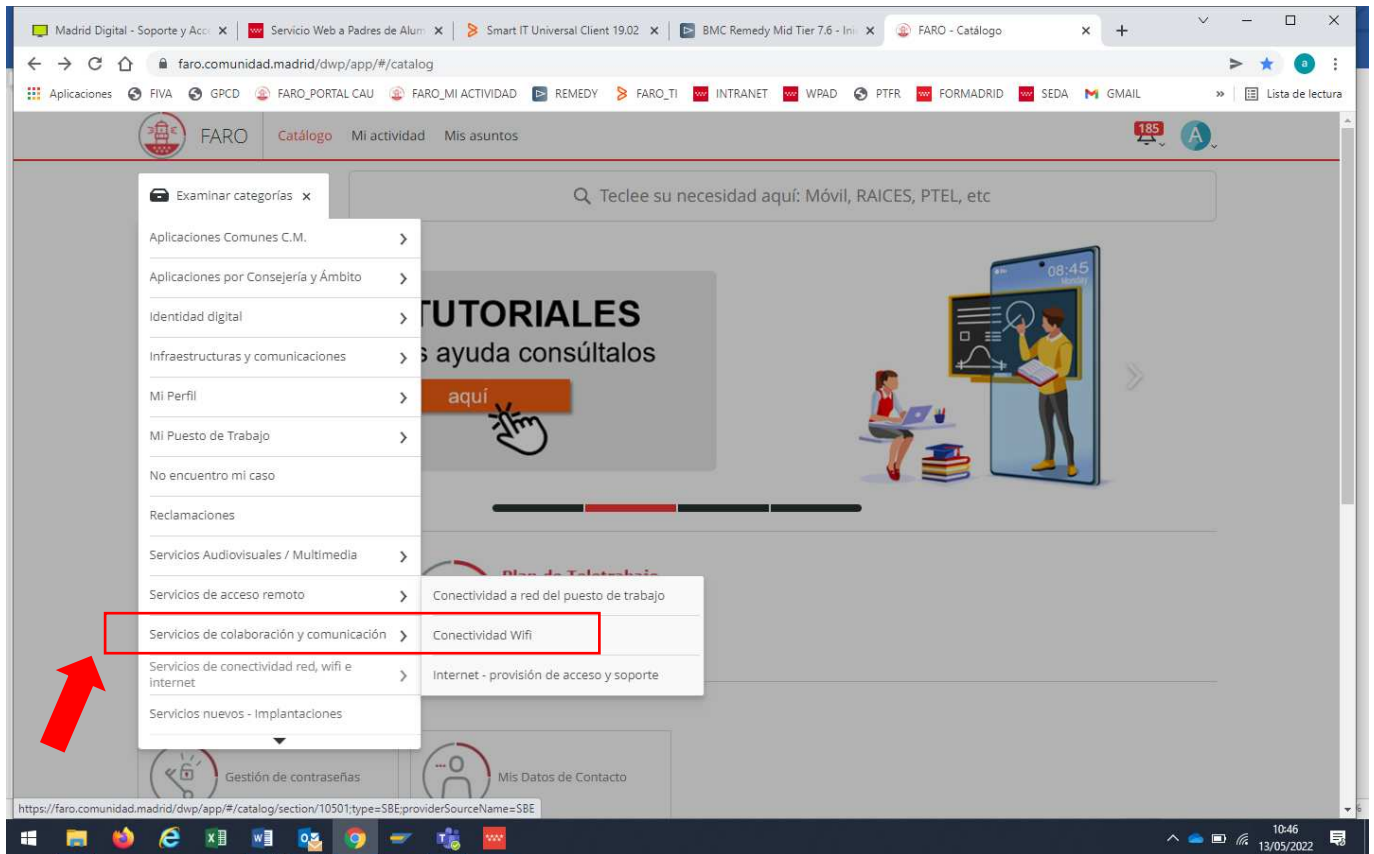
Si el centro ya se encuentra finalizado y entregado a la C.M, y por tanto, la nueva red WiFi ya está operativa, deberá dirigir las incidencias, peticiones o consultas del Proyecto Escuelas Conectadas, al PortalFARO, a través de la siguiente url :

<https://faro.comunidad.madrid/dwp/app/#/catalog>

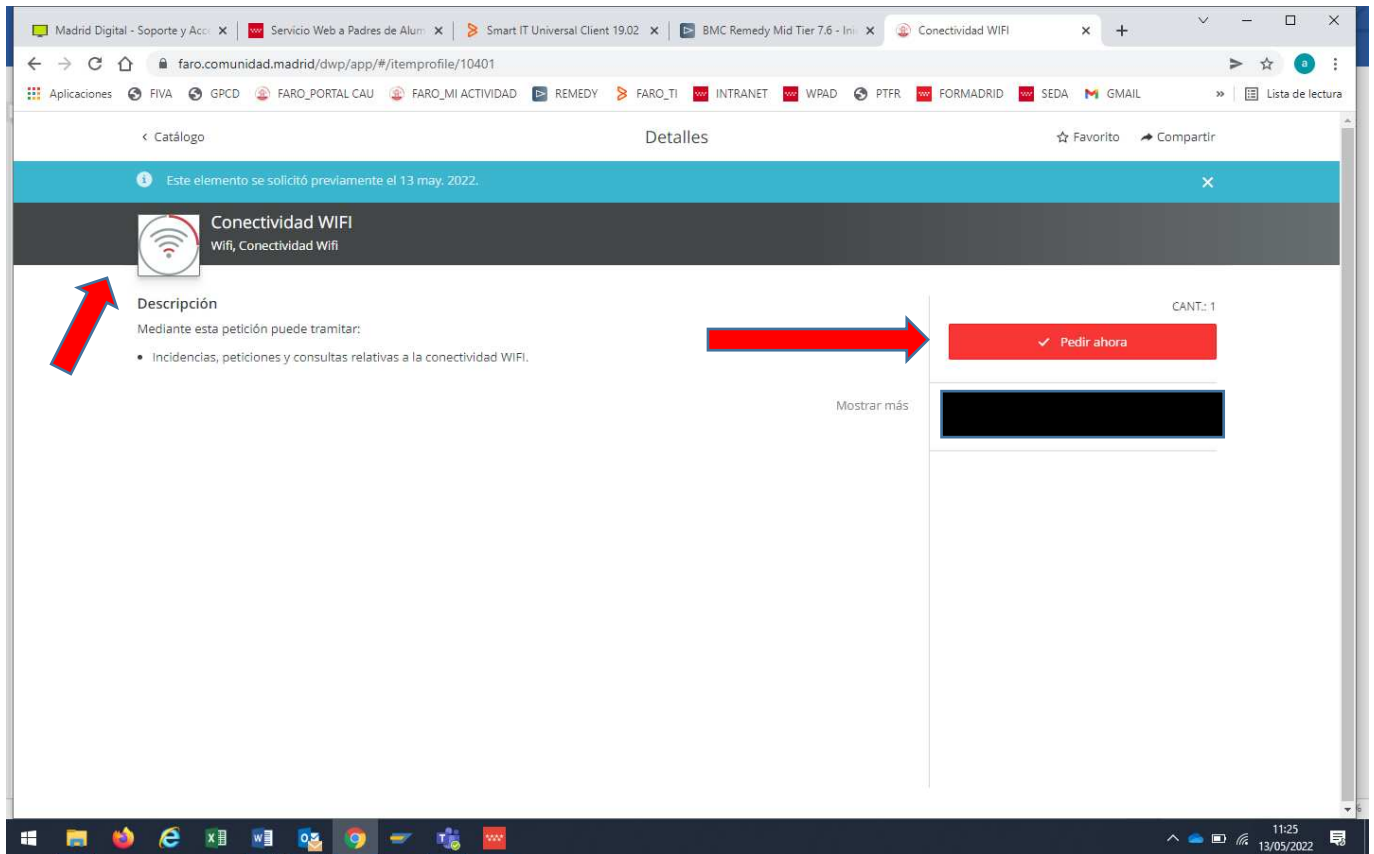
Al entrar en FARO le aparecerá la siguiente pantalla



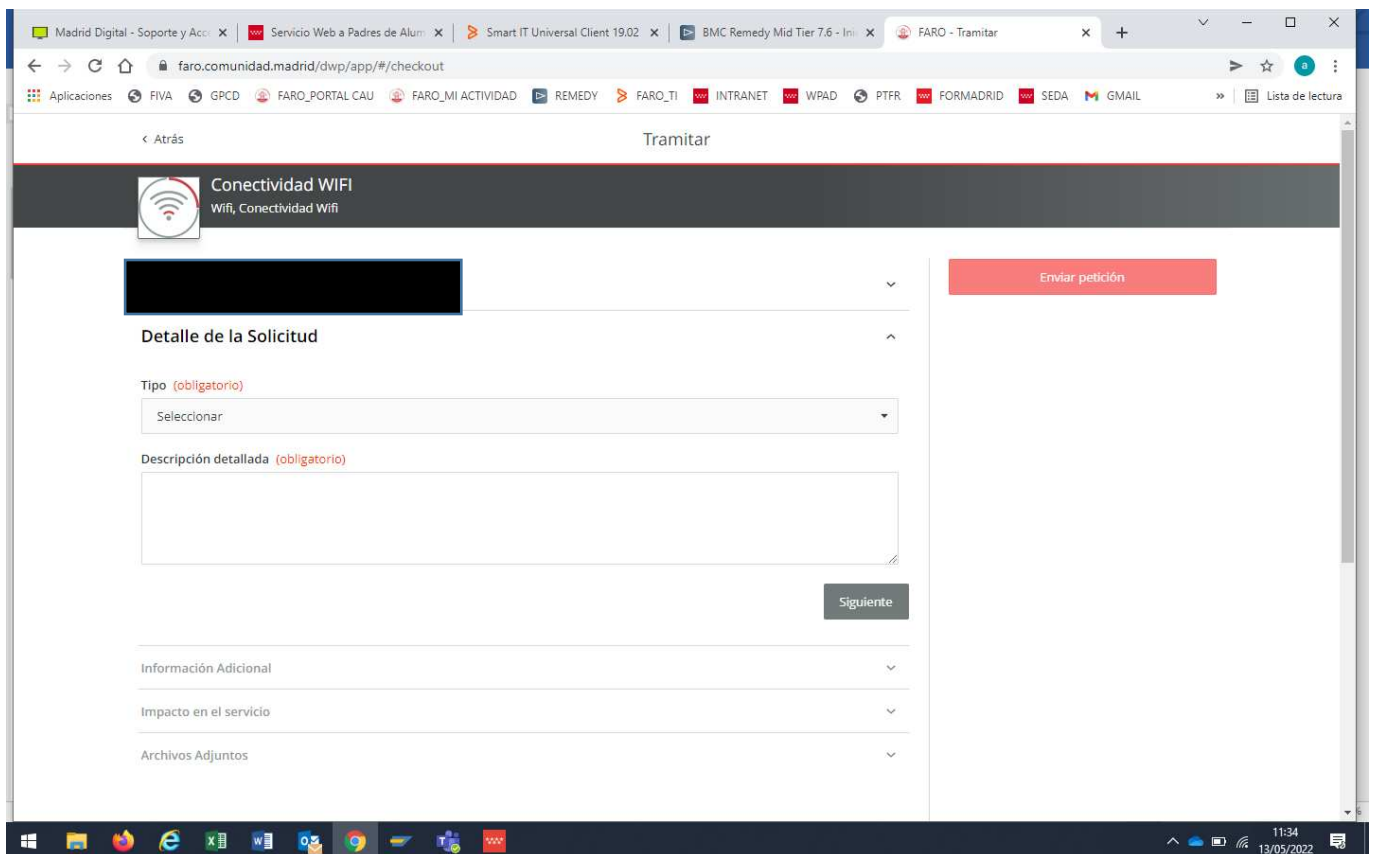
Seleccione el enunciado **“Examinar categorías”** y en el desplegable seleccione **“Servicios de conectividad red, wifi e internet”** y dentro de éste, seleccione **“Conectividad wifi”**.



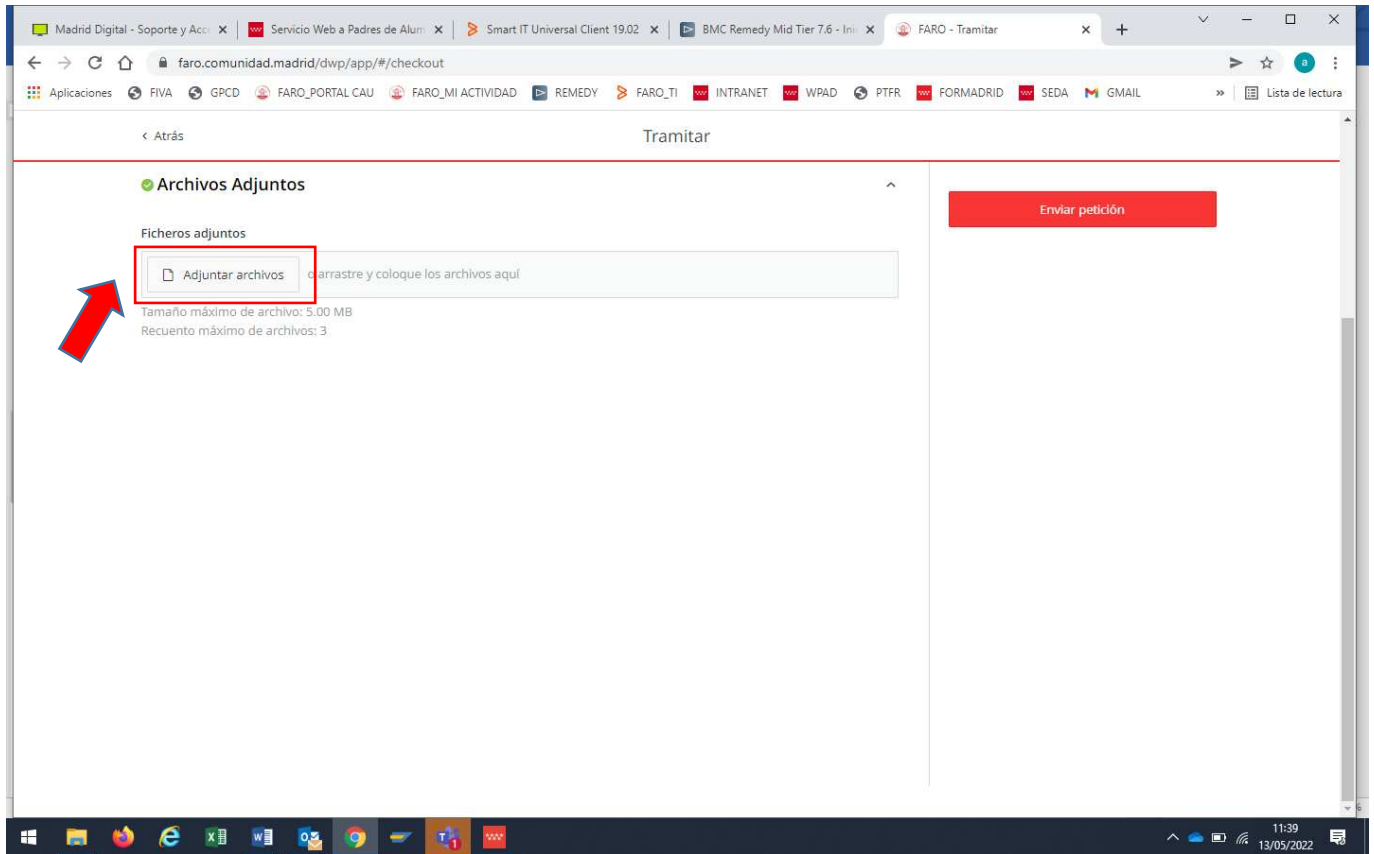
En la pantalla siguiente, denominada CONECTIVIDAD WIFI puede tramitar Incidencias, peticiones y consultas relativas a la conectividad WIFI.



Para ello, active el campo **"Pedir ahora"**: FARO le irá presentando una serie de pantallas en las que podrá ir dando detalles de su solicitud.



Una vez cumplimentados los campos obligatorios, podrá avanzar de pantalla mediante el botón **"Siguiente"**, hasta llegar a la última, en la que podrá adjuntar archivos y grabar su registro mediante el botón **"Enviar petición"**.



FARO confirmará el envío realizado mediante la pantalla **"Petición enviada"** y a continuación le proporciona un número de petición, al que denomina ID de Petición (código numérico de seis cifras).

