

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 Y WEDU_PROF.	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 DENOMINA WEDU_PROF	5
4.1	Acceso a WEDU_PROF	5
4.2	Modo de acceso a WEDU_PROF:	5
5	ACCESO A LA WIFI DENOMINA WEDU_CM	5
5.1	Acceso a WEDU_CM.....	6
5.2	Modo de acceso a WEDU_CM:	6
6	ACCESO A LA WIFI DENOMINA CMADRID	6
6.1	Acceso a CMADRID	6
6.2	Modo de acceso a CMADRID:	6
7	CONFIGURACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS UTILIZADOS PARA CADA UNO DE LOS SSIDS UTILIZADOS.....	6
7.1	Configuración en Microsoft WINDOWS 10.....	7
7.2	Configuración en ANDROID	13
7.3	Configuración en Linux Ubuntu 20.04LTS.....	16
7.4	Configuración en dispositivos MacOS.....	18
7.5	Configuración en dispositivos iOS.....	20
8	CONEXIÓN A LA NUEVA WiFi DE EQUIPOS INALÁMBRICOS FIJOS (TIPO IMPRESORAS, SMART TV, WEBCAM, ETC.)	22
9	GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LOS CENTROS FINALIZADOS DEL PROYECTO DE ESCUELAS CONECTADAS.....	22
9.1	Condiciones generales	22
9.2	Pruebas previas en el centro para acotar el alcance de la incidencia.	24
9.2.1	Tipo de error o mensaje visualizado que impide la correcta conectividad	24
9.2.2	Alcance de la incidencia	24
9.3	Gestión de incidencias de Escuelas Conectadas a través del Portal CAU de M.D.....	25

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

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_CM:** para acceso de padres e invitados del centro.
- **CMADRID:** para acceso a empleados de la C.M. que dispongan de dispositivos móviles corporativos (portátiles, tablets, smartphones), es decir, facilitados por la C.M.

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 Y WEDU_PROF.

Para el acceso a WEDU y WEDU_PROF 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 el Portal CAU, a través de la url:

<http://intranet.madrid.org/portalcau/>

(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 DENOMINA 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 conectadas 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 DENOMINA WEDU_CM

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

5.1 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.**

5.2 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.

6 ACCESO A LA WIFI DENOMINA CMADRID

Esta red es para aquellos empleados de la C.M. que dispongan de dispositivos móviles corporativos facilitados y configurados por Madrid Digital.

6.1 Acceso a CMADRID

Para esta red, WEDU_CMADRID, es **requisito imprescindible disponer de un dispositivo móvil corporativo facilitado por Madrid Digital**, dado que esta WiFi requiere reconocer que el dispositivo que se está utilizando está dentro del Directorio Activo de equipos de M.D.

6.2 Modo de acceso a CMADRID:

Cuando desde dispositivo móvil corporativo se intente acceder a WEDU_CMADRID, el portal cautivo de acceso solicitará la clave y contraseña institucional del usuario, es decir, la que utiliza para el acceso a las aplicaciones de M.D. o al correo del entorno @madrid.org.

7 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.

Red inalámbrica para perfil general. SSID: WEDU Visibilidad: visible Autenticación: P.Cautivo Encriptación: AES	Red inalámbrica para perfil docente. SSID: WEDU_PROF Visibilidad: visible Autenticación: 802.1X PEAP+MSCHAPv2 Encriptación: AES
Red inalámbrica para perfil invitado	Red inalámbrica para perfil administrativo

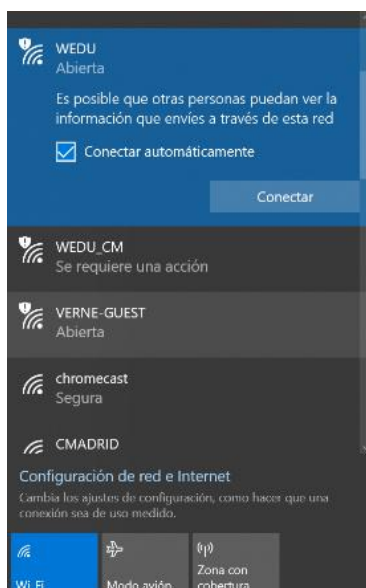
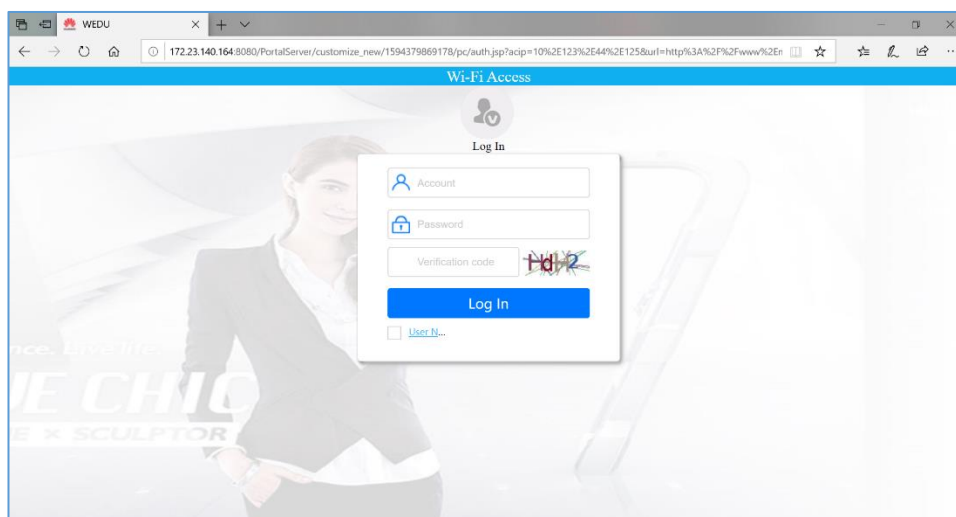
SSID: WEDU_CM	SSID: CMADRID
Visibilidad: visible	Visibilidad: visible
Autenticación: P.Cautivo (Envío SMS)	Autenticación: 802.1X PEAP+MSCHAPv2
Encriptación: AES	Encriptación: AES

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.

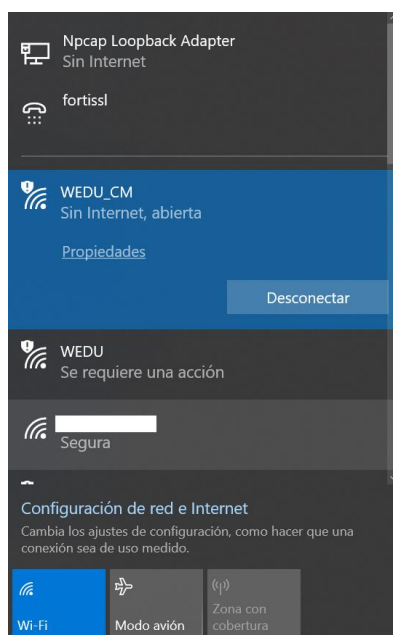
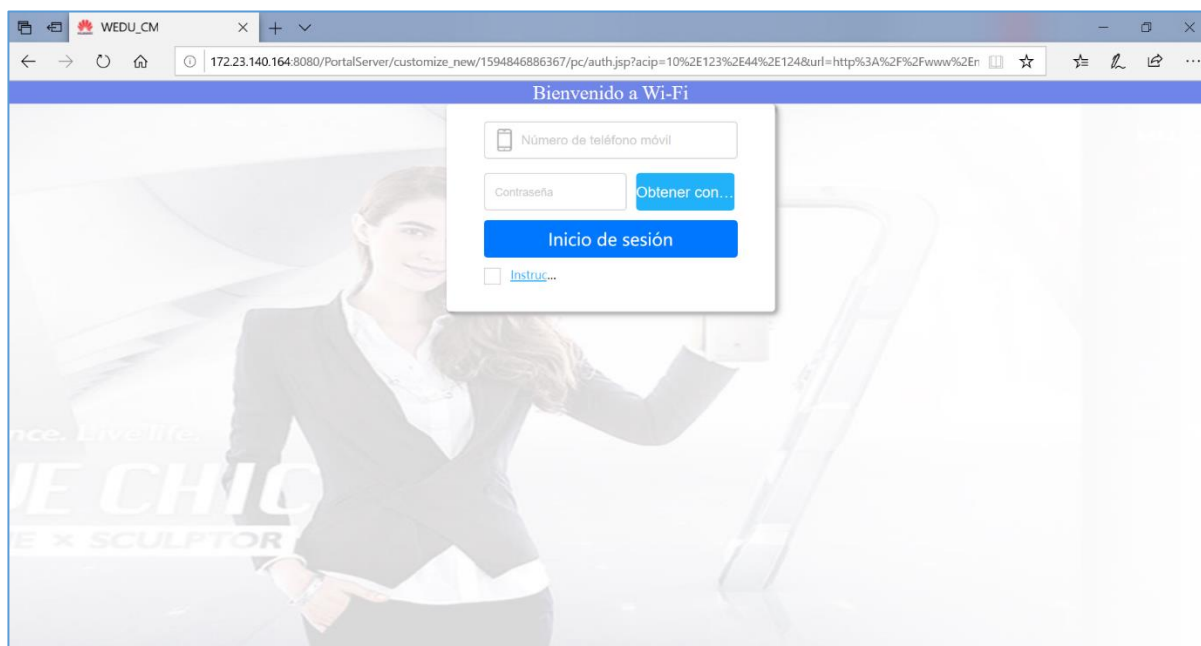
A continuación, se muestra, a modo de guía, pantallas para la correcta configuración de cada uno de los dispositivos inalámbricos, teniendo en cuenta los sistemas operativos que los gestionan, según el SSID al que el usuario se quiera conectar.

7.1 Configuración en Microsoft WINDOWS 10

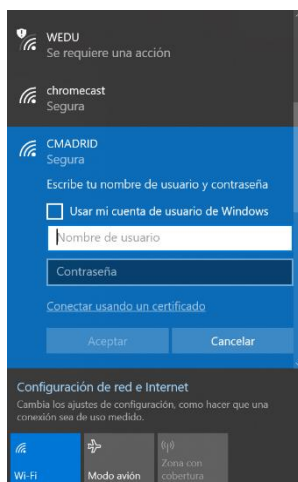
SSID WEDU



SSID WEDU_CM



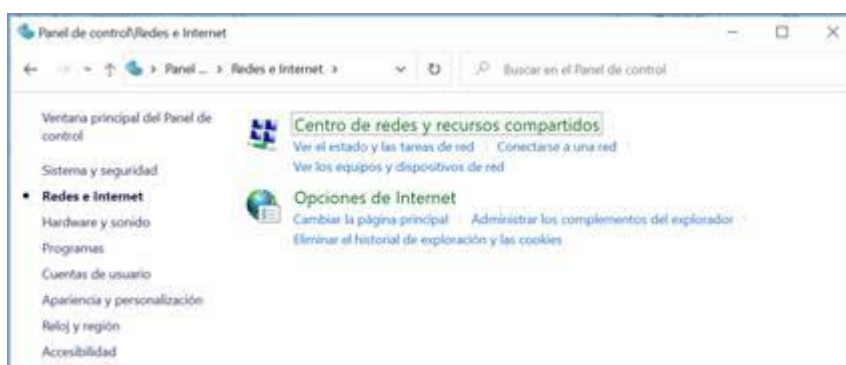
SSID CMADRID (este SSID está pendiente de despliegue)



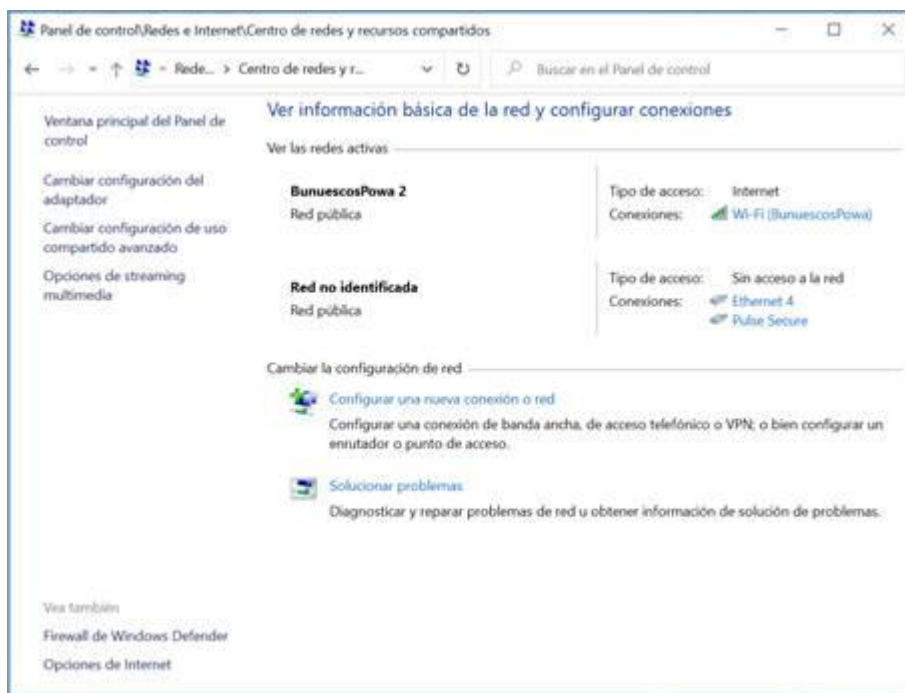
SSID WEDU_PROF

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

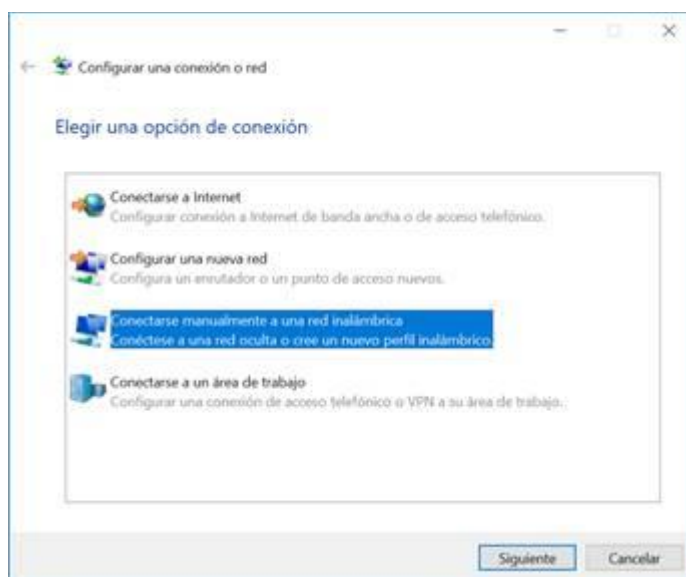
- 1.- Seleccione Inicio > Configuración > Panel de control > Centro de redes y recursos compartidos.



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



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



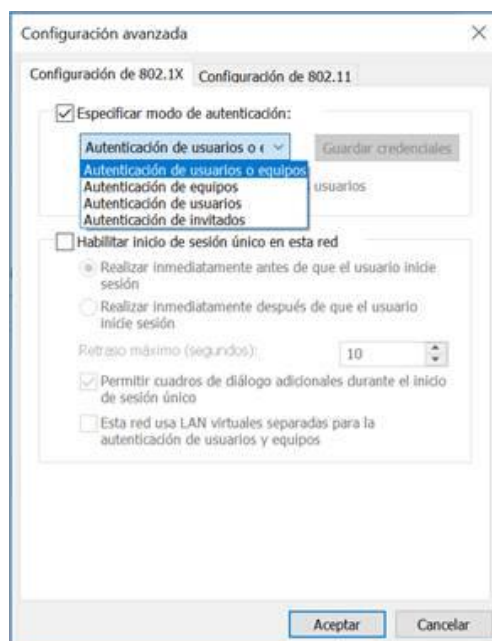
4.- Completamos el nombre de red como WEDU_PROF y el tipo WPA2-Enterprise y hacemos click en siguiente y en cambiar la configuración de conexión en la siguiente ventana.

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

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



7.- 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.

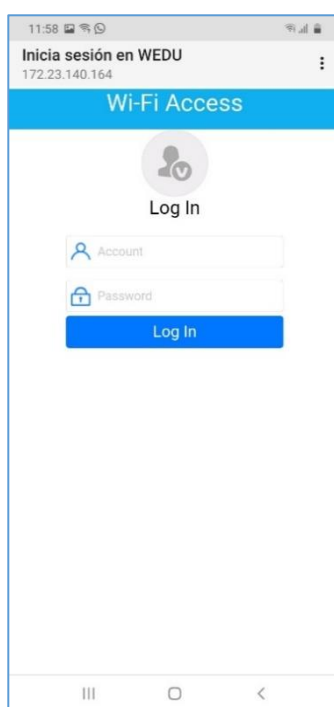


8.- El último paso es conectarse a las redes con las credenciales del personal docente.



7.2 Configuración en ANDROID

SSID WEDU



SSID WEDU PROF

13:32

< WEDU_PROF

Método EAP

TTLS ▼

Identidad

Contraseña

Introducir contraseña

Certificado CA

No validar

No se ha especificado ningún certificado. La conexión no será privada.

Tipo de dirección MAC

Usar dirección MAC aleatoria (predeterminado)

Volver a conectar automáticamente

Avanzado

Conectar

SSID WEDU_CM

12:03

Inicia sesión en WEDU_CM
172.23.140.164

Bienvenido a Wi-Fi

Número de teléfono móvil

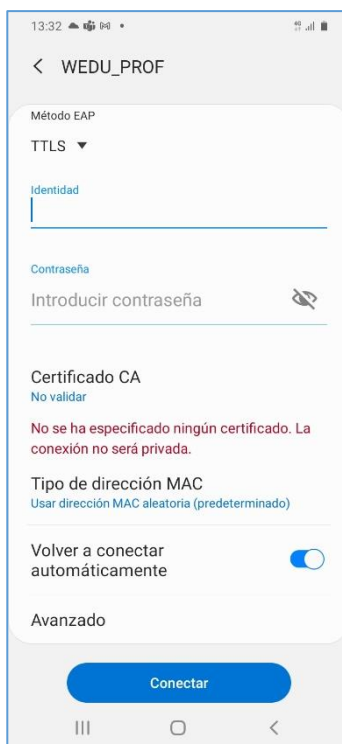
Contraseña

Obtener contras.

Inicio de sesión

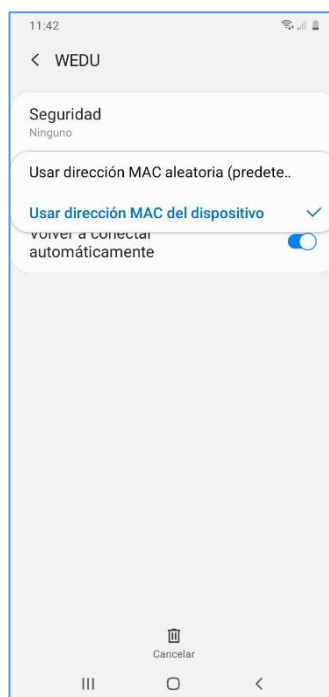
[Instruc...](#)

SSID CMADRID (este SSID está pendiente de despliegue)



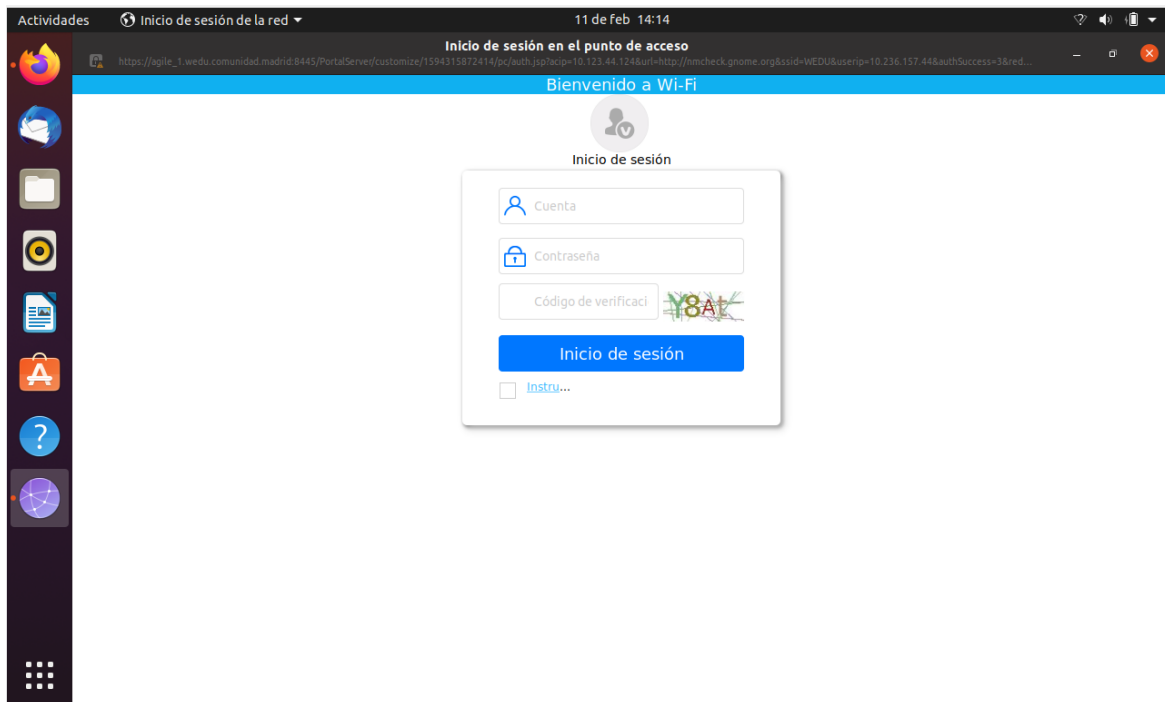
Para optimizar su conexión wifi con dispositivos Android con versiones 9 y superiores, es recomendable utilizar siempre la dirección MAC del dispositivo, en lugar de dejar la MAC aleatoria que viene como predeterminada.

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

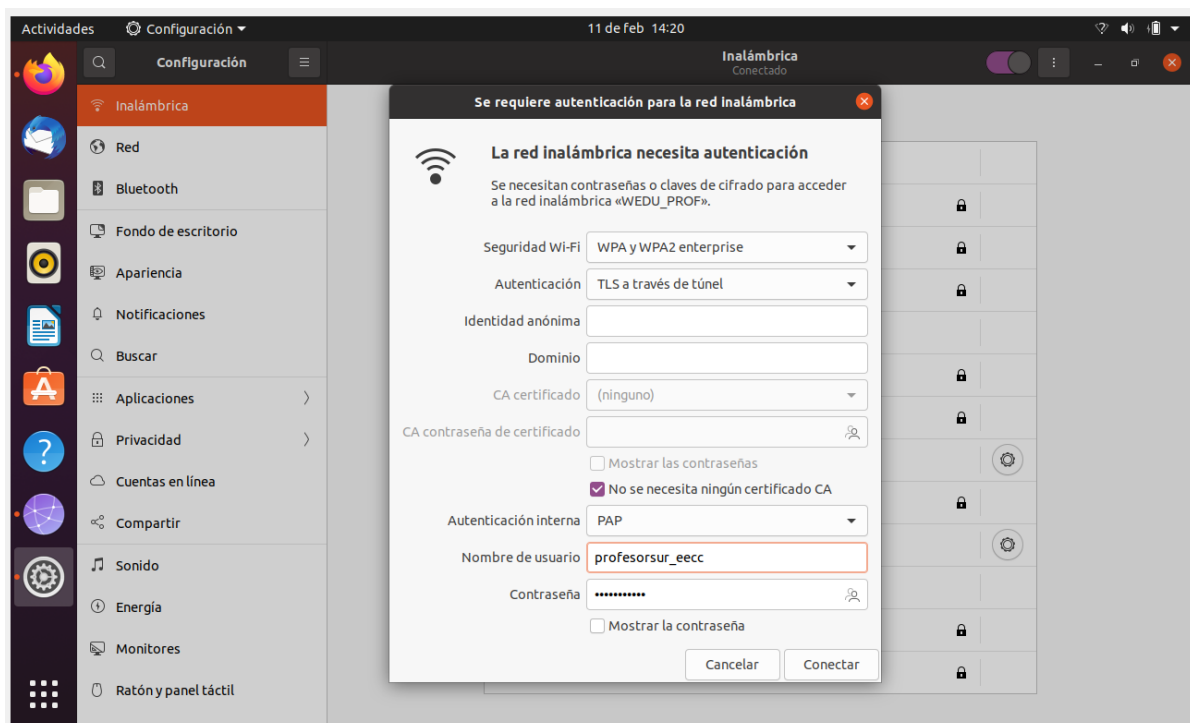


7.3 Configuración en Linux Ubuntu 20.04LTS

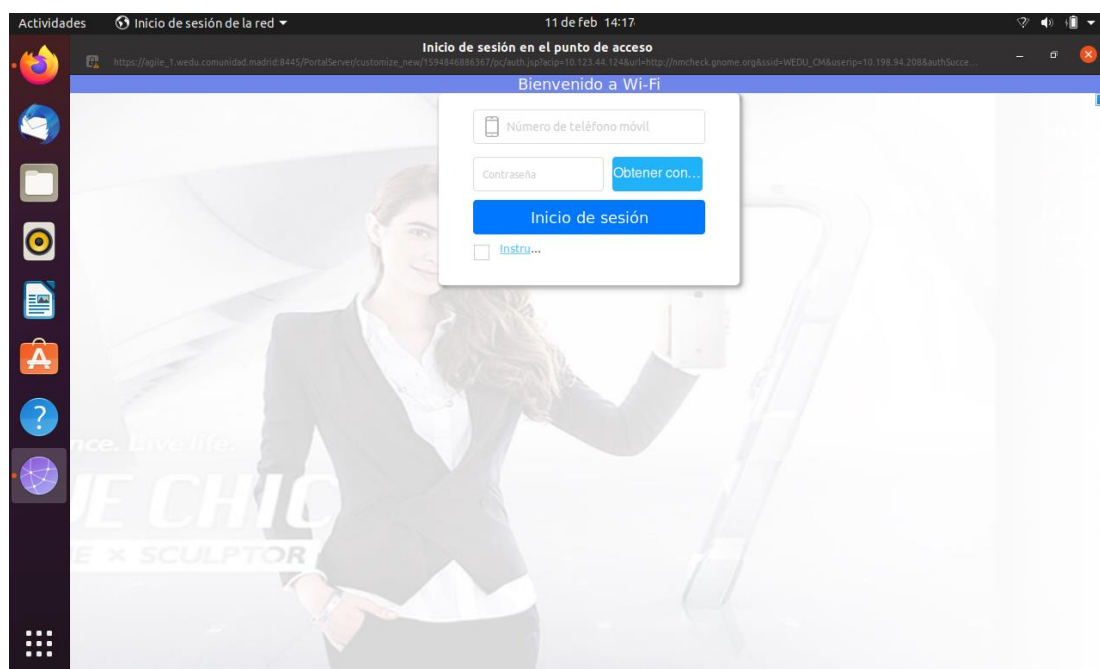
SSID WEDU



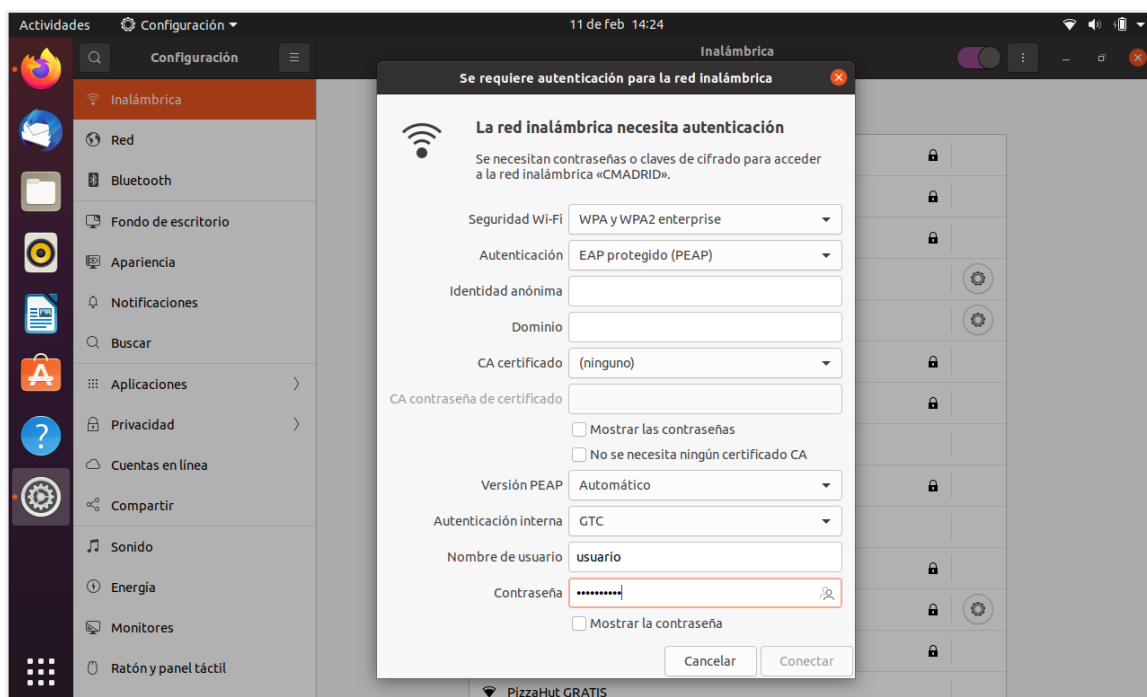
SSID WEDU_PROF



SSID WEDU_CM

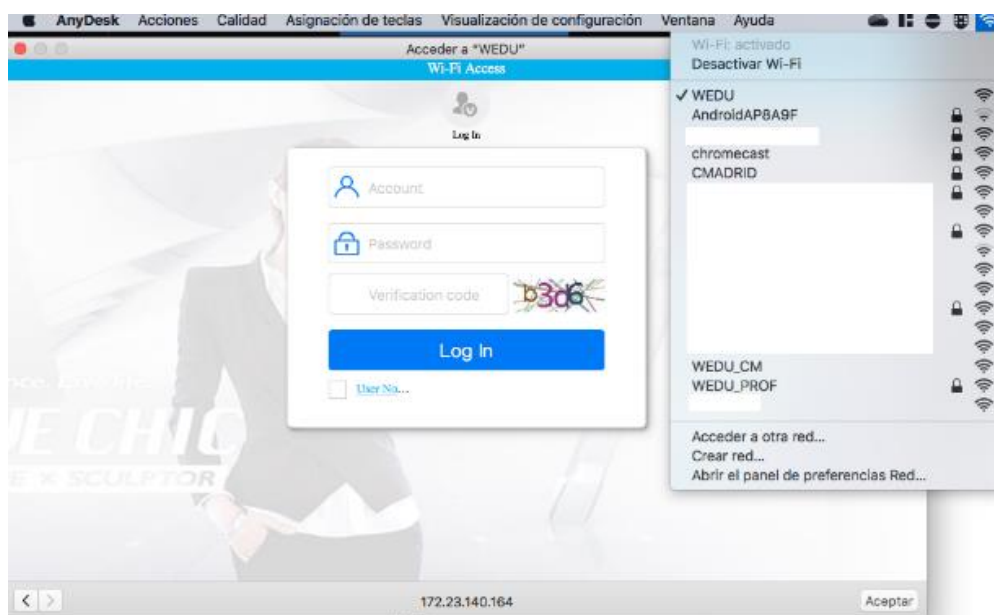


SSID CMADRID (este SSID está pendiente de despliegue)

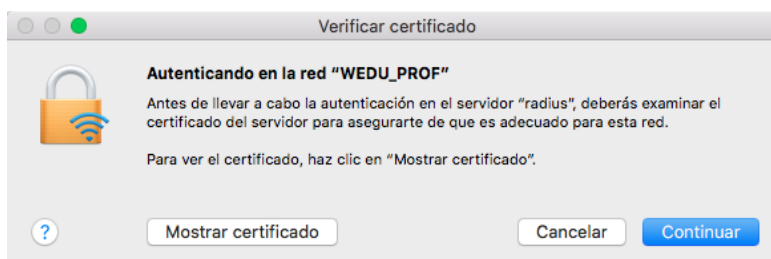
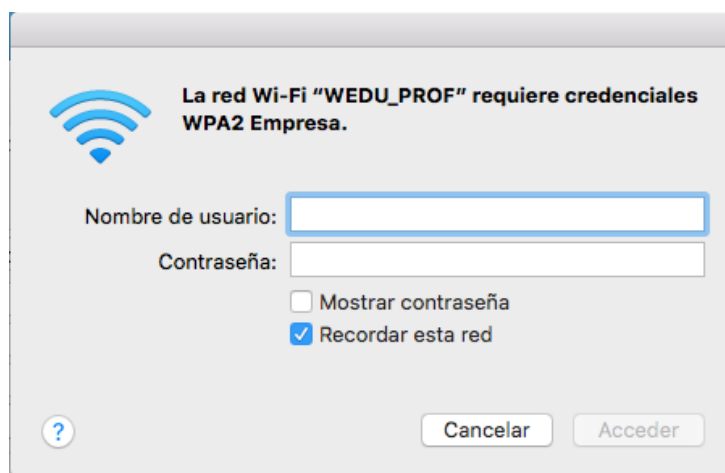


7.4 Configuración en dispositivos MacOS

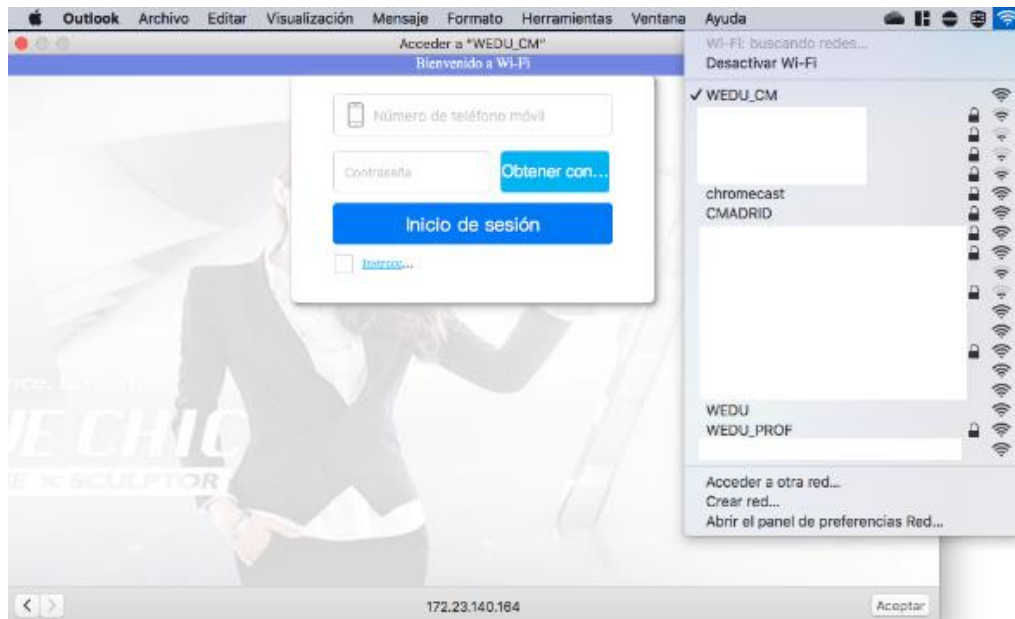
SSID WEDU



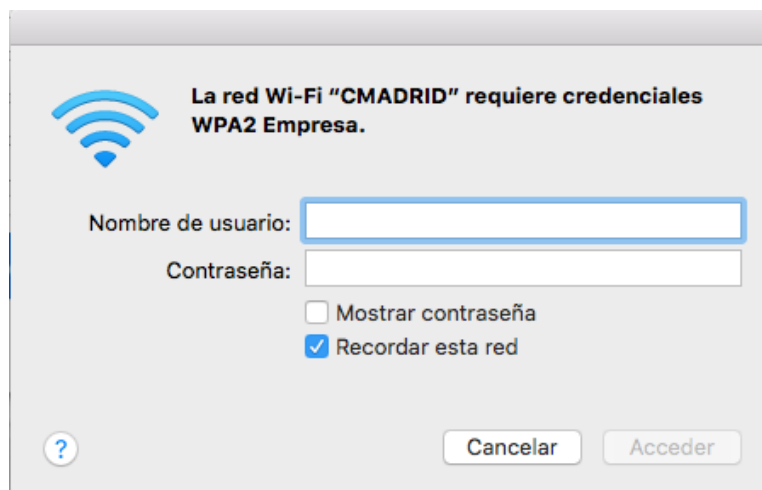
SSID WEDU PROF



SSID WEDU_CM

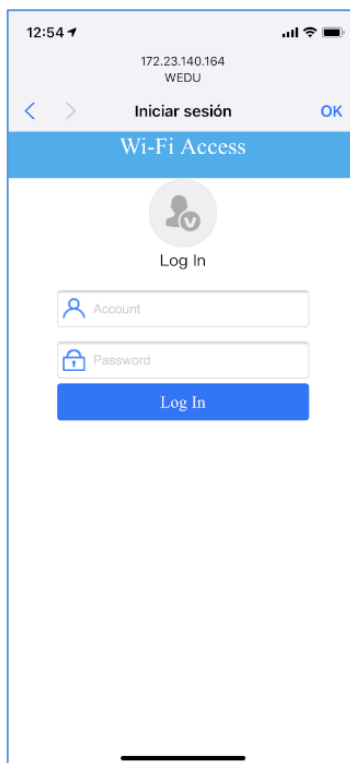


SSID CMADRID (este SSID está pendiente de despliegue)

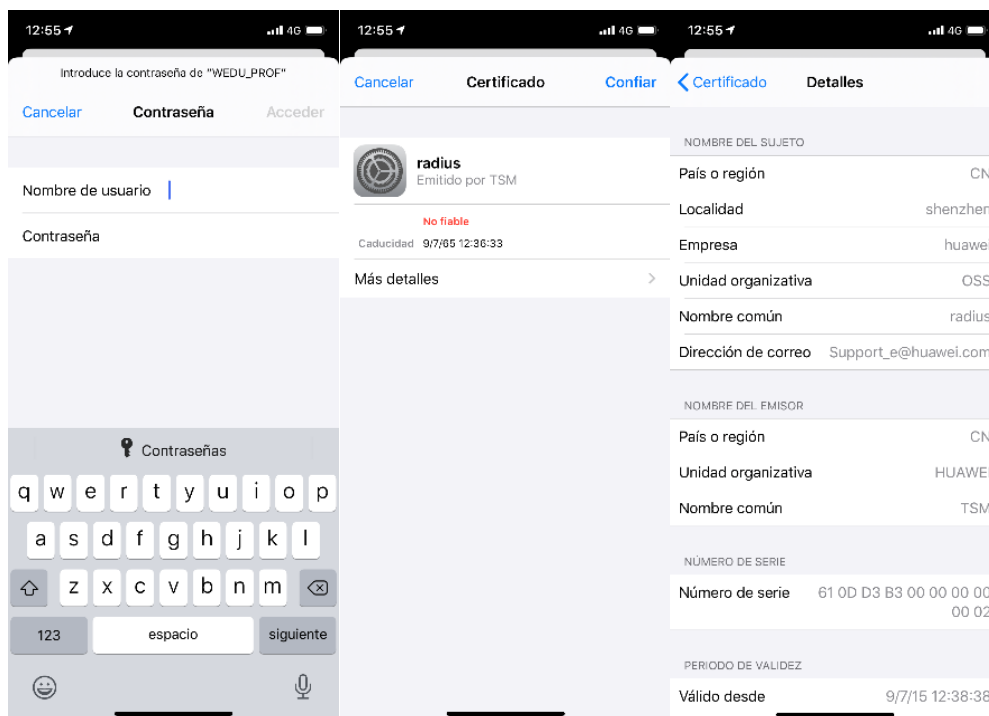


7.5 Configuración en dispositivos iOS

SSID WEDU



SSID WEDU_PROF



SSID WEDU_CM

12:57 172.23.140.164 WEDU_CM

Iniciar sesión OK

Bienvenido a Wi-Fi

Número de teléfono móvil

Contraseña Obtener contraseña

Inicio de sesión

Iniciar...

SSID CMADRID (este SSID está pendiente de despliegue)

12:57 Introduce la contraseña de "CMADRID"

Cancelar Contraseña Acceder

Nombre de usuario

Contraseña

Contraseñas

q w e r t y u i o p
a s d f g h j k l
z x c v b n m
123 espacio siguiente

8 CONEXIÓN A LA NUEVA WIFI DE EQUIPOS INALÁMBRICOS FIJOS (TIPO IMPRESORAS, SMART TV, WEBCAM, ETC.)

Actualmente M.D. está finalizando de elaborar el procedimiento de conexión a la Wifi de este tipo de dispositivos, que deben permanecer continuamente conectados a la misma y para los que no es posible la autenticación a través de claves/contraseñas individuales.

En la próxima versión de esta guía se detallarán los procedimientos que deben seguirse para la conexión de estos dispositivos.

Si antes de la puesta en marcha de estos procedimientos un centro requiere este tipo de servicios deberá comunicarlo al Portal CAU de Madrid Digital abriendo una incidencia y aportando información detallada de los requerimientos: detalle de los equipos, número, funcionalidades, (¿a través de dichos equipos se navega por internet o simplemente tienen que estar visibles en la Wifi para que otros dispositivos (portátiles, tablets, móviles) puedan conectarse a ellos para proyectar o imprimir (por ejemplo)?).

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

9.1 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 y wedu_prof" y la distribución de competencias y responsabilidades para su resolución.

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 el Portal CAU, a través de la url:

<http://intranet.madrid.org/portalcau/>

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

O llamar al teléfono: 91 580 50 50

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

9.2.1 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 y WEDU_PROF, 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.

9.2.2 Alcance de la incidencia

8.2.2.1. 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 el Portal CAU de Madrid Digital, aportando esta valiosa información.

8.2.2.2. 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 el Portal CAU 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 el Portal CAU 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 el Portal CAU

9.3 Gestión de incidencias de Escuelas Conectadas a través del Portal CAU 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 PortalCAU a través de la siguiente url :

<http://intranet.madrid.org/portalcaw/>

Al entrar en Portal CAU le aparecerá la siguiente pantalla en el que debe de introducir su login y contraseña institucional.



Nada más introducir su login y contraseña le aparecerá la siguiente pantalla:



A continuación pulsar en el botón **“Alta Incidentes”** y aparecerá la siguiente pantalla.

Alta Incidentes (Incidencia, Petición o Consulta)

Reportar incidente en nombre de otro usuario ☐ ?

**** Antes de dar de alta un incidente COMPRUEBE SUS DATOS DE CONTACTO desde aquí ?**

PRODUCTO AFECTADO (Sistema, aplicación o servicio sobre el que quiere tramitar su solicitud de asistencia).

Producto*: ?

DESCRIPCIÓN

Tipo*: ?

Descripción*: ?

Descripción del Problema: ?

+ Pulse aquí si desea introducir DATOS ADICIONALES ?

+ Pulse aquí si el incidente está provocando INDISPONIBILIDAD GRAVE del servicio ?

+ Pulse aquí si desea introducir DATOS DE CONTACTO específicos del incidente ?

Los datos marcados con asterisco son obligatorios

Seleccione el producto **“EDUCATIVA-WIFI”** y rellene los campos de **“Descripción”**.

🏠 Gestión de Incidentes ▶ Alta Incidentes

Alta Incidentes (Incidencia, Petición o Consulta)

Reportar incidente en nombre de otro usuario ☐ ?

**** Antes de dar de alta un incidente COMPRUEBE SUS DATOS DE CONTACTO desde aquí ?**

PRODUCTO AFECTADO (Sistema, aplicación o servicio sobre el que quiere tramitar su solicitud de asistencia).

Producto*: x ?

DESCRIPCIÓN

Tipo*:

Descripción*:

Descripción del Problema:

Posteriormente desplegar el botón **"Pulsar aquí si desea introducir DATOS ADICIONALES"**.

Alta Incidentes (Incidencia, Petición o Consulta)

Reportar incidente en nombre de otro usuario ☐ ?

**** Antes de dar de alta un incidente COMPRUEBE SUS DATOS DE CONTACTO desde aquí ?**

PRODUCTO AFECTADO (Sistema, aplicación o servicio sobre el que quiere tramitar su solicitud de asistencia).

Producto*:

DESCRIPCIÓN

Tipo*:

Descripción*:

Descripción del Problema:

+ Pulsar aquí si desea introducir DATOS ADICIONALES ?

+ Pulsar aquí si el incidente está provocando INDISPONIBILIDAD GRAVE del servicio ?

+ Pulsar aquí si desea introducir DATOS DE CONTACTO específicos del incidente ?

Los datos marcados con asterisco son obligatorios

A continuación aparecerá la siguiente pantalla:

Alta Incidentes (Incidencia, Petición o Consulta)

Reportar incidente en nombre de otro usuario ☐ ?

**** Antes de dar de alta un incidente COMPRUEBE SUS DATOS DE CONTACTO desde aquí ?**

PRODUCTO AFECTADO (Sistema, aplicación o servicio sobre el que quiere tramitar su solicitud de asistencia).

Producto*: ?

DESCRIPCIÓN

Tipo*: ?

Descripción*: ?

Descripción del Problema: ?

[Pulse aquí si desea introducir DATOS ADICIONALES ?](#)

DATOS ADICIONALES

Nombre Fichero	Tamaño (Kb)

Anexo de Ficheros: ?

Nº Equipo: ? Login Utilizado: ?

Nº Incidente Previo: ? Servicios de Justicia: ?

Campaña: ?

A continuación despliegue el apartado “**Campaña**”.

Alta Incidentes (Incidencia, Petición o Consulta)

Reportar incidente en nombre de otro usuario ☐ ?

**** Antes de dar de alta un incidente COMPRUEBE SUS DATOS DE CONTACTO desde aquí ?**

PRODUCTO AFECTADO (Sistema, aplicación o servicio sobre el que quiere tramitar su solicitud de asistencia).

Producto*: ?

DESCRIPCIÓN

Tipo*: ?

Descripción*: ?

Descripción del Problema: ?

[Pulse aquí si desea introducir DATOS ADICIONALES ?](#)

DATOS ADICIONALES

Nombre Fichero	Tamaño (Kb)

Anexo de Ficheros: ?

Nº Equipo: ? Login Utilizado: ?

Nº Incidente Previo: ? Servicios de Justicia: ?

Campaña: ?

A continuación, seleccione la campaña: “**ESCUELAS CONECTADAS**”:

Pulse aquí si desea introducir DATOS ADICIONALES

DATOS ADICIONALES

Nombre Fichero	Tamaño (Kb)

Anexo de Ficheros:

Nº Equipo: Login Utilizado:

Nº Incidente Previo: Servicios de Justicia:

Campaña: **ESCUELAS CONECTADAS**

Importante: Si la incidencia, petición o consulta no es referente al Proyecto Escuelas Conectadas, no debe cumplimentar dicha campaña.

Para finalizar dar **"Guardar Datos"**.

Campaña: **ESCUELAS CONECTADAS**

DATOS COMPLEMENTARIOS

Rellene la información solicitada en el mismo campo de texto, salvo las capturas de pantalla que deberán adjuntarse como un fichero anexo:
(Si tras cumplimentar este bloque modifica el campo Producto o Tipo los datos introducidos en este apartado serán borrados)

Pulse aquí si el incidente está provocando INDISPONIBILIDAD GRAVE del servicio

Pulse aquí si desea introducir DATOS DE CONTACTO específicos del incidente

*Los datos marcados con asterisco son obligatorios

Guardar Datos