Conexión a la red WiFi

El **Servicio de informática** informa que el próximo día **1 de abril de 2.025**, se realizará el cambio de la entidad certificadora para el acceso seguro a la red inalámbrica **eduroam**.

Por este motivo, **TODOS** los usuarios deberán volver a configurar sus dispositivos desde el portal **https://wifi.ujaen.es**, conectando mediante la red **WiFi-Config** (contraseña: **universidad**), para que sean validados de nuevo ya que, de lo contrario, **no podrán conectar con la red**.

Aquí se dispone de información de ayuda para la configuración de los dispositivos en función del sistema operativo usado: **https://faq.ujaen.es/actualizawifi**

Nota: Recordamos que, para dispositivos móviles, hay descargar e instalar la app **geteduroam** desde **Play Store (Android)** o **App Store (iOS)**. Hecho esto, hay que buscar nuestra universidad escribiendo la palabra "**Jaén**", completando posteriormente la información con la **cuenta TIC (completa)**.

Descripción

Este servicio ofrece la conexión a la red inalámbrica de la Universidad de Jaén, desde las dependencias exteriores e interiores de la Universidad de Jaén.

Permite a los usuarios internos el acceso a los recursos y servicios disponibles en nuestra red y redes científicas a las que la Universidad pertenece, además permite el acceso a Internet.

Existen dos identificadores de redes inalámbricas en la Universidad de Jaén:

- **eduroam:** es el identificador de red inalámbrica segura asociada a la iniciativa **eduroam** de **RedIRIS**. Este identificador es el que proporciona acceso a los servicios de Internet.
- **WiFi-Config**: es un identificador de red inalámbrico cuya contraseña es **universidad**. Se emplea únicamente para acceder a el portal de autoconfiguración **https://wifi.ujaen.es**, cuyo fin es el de prestar ayuda al usuario para realizar la configuración del acceso a la red **eduroam** a través de la herramienta **eduroamCAT**.

Cobertura

La red inalámbrica tiene cobertura en las zonas exteriores del **Campus Las Lagunillas** y en el **Campus Científico Tecnológico de Linares**. Así como en las dependencias interiores de los edificios tanto en despachos como en zonas comunes (excepto en el edificio A-1). Pueden existir puntualmente, puntos con falta de cobertura en el interior de edificios, que una vez detectados se intentarán subsanar, siempre que técnica y presupuestariamente sea factible.

Credenciales temporales

El servicio de **Credenciales Temporales** se utiliza para dar conexión a las redes inalámbricas con **perfil de invitado** para todas aquellas personas/empresas/instituciones que visiten nuestra Universidad durante un período de tiempo concreto.

Para poder solicitar una credencial temporal, el **responsable del evento debe pedirla a través del Portal de Autoservicio TIC que se encuentra dentro de la Intranet de la página web de la Universidad de Jaén, con una antelación mínima de 1 semana**.

El Servicio de Informática, remitirá un documento electrónico con las instrucciones y credenciales que se deberán utilizar.

Nota importante: Es responsabilidad del coordinador del evento, la custodia de las credenciales. El Servicio de Informática no puede volver a enviar credenciales con la misma contraseña, sino que tendría que generar una nueva.

Atención y soporte al usuario

El Servicio de Informática dispone de los siguientes mecanismos de atención y soporte al usuario:

- **Soporte vía web**. Es un espacio accesible a todos los usuarios del servicio y dónde encontrará **FAQ** (preguntas más frecuentes), **guías prácticas** y demás información.
- **Solicitudes electrónicas:** Para **comunicar incidencias** de equipos pertenecientes a la Universidad y para petición de credenciales temporales, destinadas a usuarios externos no adscritos a **eduroam** (visitantes temporales, congresos, jornadas, etc.).
- **Soporte por vía telemática (preferente), telefónica y presencial desde la Oficina de Atención al Usuario**: Se atenderán incidencias técnicas en un primer nivel, consultas para obtener información sobre el propio servicio o sobre el estado de una incidencia. Si no es posible su resolución se encaminará a los grupos de soporte adecuados.
- **A través de las instituciones de origen:** Para incidencias sobre el servicio por parte de usuarios externos adscritos a **eduroam**.
- **A través del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (Relaciones Internacionales):** Para los equipos pertenecientes a estudiantes procedentes de intercambio internacional. Desde dicho Servicio se proporcionará atención puntual para facilitar el acceso a eduroam. En caso de no ser posible, se encaminará a la **Oficina de Atención al Usuario** del Servicio de Informática.

NOTA: Declinación de responsabilidad en atención de incidencias en ordenadores y dispositivos

Enlaces relacionados

- Preguntas frecuentes (FAQs) del Servicio de Conexión a la red WiFi.
- Guías prácticas del servicio de conexión a la red inalámbrica.
- Requisitos para la conexión a eduroam.
- Servicios ofrecidos a través de eduroam (usuarios Universidad de Jaén).
- Servicios ofrecidos a través de eduroam (usuarios externos).

Documentos relacionados

- Guía para la petición de credenciales temporales.
- Condiciones de uso de la red inalámbrica.